



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



upsi

PENGARUH GAYA KEPIMPINAN KE ATAS PRESTASI INSTITUSI PENGAJIAN TINGGI SWASTA

SUHAILIE BINTI YAACOB



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS
2020



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



PENGARUH GAYA KEPIMPINAN KE ATAS PRESTASI INSTITUSI
PENGAJIAN TINGGI SWASTA

SUHAILIE BINTI YAACOB

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



FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2020





Sila tanda (✓)

Kertas Projek
Sarjana Penyelidikan
Sarjana Penyelidikan dan Kerja Kursus
Doktor Falsafah

✓

INSTITUT PENGAJIAN SISWAZAH

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN

Perakuan ini telah dibuat pada 14 (hari bulan) Julai (bulan) 2020

i. Perakuan pelajar :

Saya, SUHAILIE BINTI YAACOB, M20162002439, FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI (SILA NYATAKAN NAMA PELAJAR, NO. MATRIK DAN FAKULTI) dengan ini mengaku bahawa disertasi/tesis yang bertajuk Pengaruh Gaya Kepimpinan ke atas Prestasi Institusi Pengajian Tinggi Swasta 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 se jelasnya dan secukupnya.

Tandatangan pelajar

ii. Perakuan Penyelia:

Saya, DR. JULIANA BINTI HAJI OSMAN @ ZAINAL ABIDIN (NAMA PENYELIA) dengan ini mengesahkan bahawa hasil kerja pelajar yang bertajuk Pengaruh Gaya Kepimpinan ke atas Prestasi Institusi Pengajian Tinggi Swasta

(TAJUK) dihasilkan oleh pelajar seperti nama di atas, dan telah diserahkan kepada Institut Pengajian Siswazah bagi memenuhi sebahagian/sepenuhnya syarat untuk memperoleh Ijazah Sarjana Pengurusan (Pengurusan Strategik) (SILA NYATAKAN NAMA IJAZAH).

14 Julai 2020

Tarikh

Tandatangan Penyelia

**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 Gaya Kepimpinan ke atas Prestasi Institusi Pengajian
Tinggi Swasta

No. Matrik / Matric No.: M20162002439

Saya / I : Suhailie binti Yaacob
(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 (✓) from the categories 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)

(Tandatangan Penyelia / Signature of Supervisor)
& (Nama & Cop Rasmi / Name & Official Stamp)Tarikh: 14 Julai 2020

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 related authority/organization mentioning the period of confidentiality and reasons for the said confidentiality or restriction.





PENGHARGAAN

Syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana di atas izinNya, maka dapatlah saya menyiapkan tesis ini dengan jayanya. Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Juliana binti Haji Osman @ Zainal Abidin, selaku penyelia saya di atas kesabaran, sokongan, nasihat dan bimbingan yang diberikan banyak membantu kepada kejayaan dalam penghasilan tesis ini. Segala bantuan, semangat, strategi dan kebijaksanaan beliau telah banyak mengajar saya untuk menjadi seorang penyelidik yang baik. Tidak dilupakan kepada tenaga kerja di Universiti Pendidikan Sultan Idris yang sudi membantu sepanjang pengajian ini. Segala pengalaman yang dilalui pasti tidak dapat dilupakan. Terima kasih kepada pihak Universiti Kuala Lumpur kerana telah memberi sokongan penuh dalam kerja lapangan dan memudahkan proses untuk mendapat data. Ribuan terima kasih kepada ibu yang saya hormati, Norizan Abdul Rahman yang sentiasa memberi kasih sayang, dorongan, doa, peringatan dan panduan hidup yang amat saya perlukan. Ucapan terima kasih kepada anggota keluarga atas kesabaran, sokongan, bantuan, dan doa kalian, sehingga tesis dan pengajian ini dapat disempurnakan dengan jayanya. Akhir kata, ucapan terima kasih juga kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan sumbangan cadangan dan bantuan dalam menyiapkan tesis ini. Semoga penyelidikan dan tesis ini dapat dijadikan wadah ilmu yang berguna untuk tatapan generasi akan datang.





ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap prestasi IPTS dan untuk mengenal pasti pengaruh gaya kepimpinan transformasional, kepimpinan transaksional dan kepimpinan *laissez-faire* ke atas prestasi Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) di Malaysia. Kajian yang dijalankan menerusi kaedah tinjauan ini melibatkan responden yang terdiri daripada kakitangan sokongan IPTS, di bawah UniKL bahagian Utara Semenanjung Malaysia, iaitu UniKL Royal College of Medicine Perak, UniKL Malaysian Institute of Marine Engineering Technology dan UniKL Malaysian Spanish Institute. Soal selidik telah diedarkan kepada 152 sampel yang telah dipilih secara rawak berstrata dengan kadar respon 97.37%. Dapatan kajian menunjukkan tahap prestasi IPTS ini adalah tinggi (min = 3.73, sisihan piawai = 0.654) yang dicapai terutamanya menerusi kualiti graduan yang dihasilkan, penggunaan teknologi dan keupayaan organisasi memberi perkhidmatan yang baik. Dapatan juga menunjukkan nilai R^2 adalah 0.782 iaitu, 78.2 peratus daripada variasi yang wujud dalam prestasi organisasi boleh diterangkan oleh gaya kepimpinan transformasional, gaya kepimpinan transaksional dan gaya kepimpinan *laissez-faire*. Kajian ini mendapati gaya kepimpinan transformasional ($\beta = 0.728$, $p \leq 0.001 = 0.000$) dan gaya kepimpinan transaksional ($\beta = 0.627$, $p \leq 0.001 = 0.000$) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap prestasi organisasi. Sebaliknya gaya kepimpinan *laissez-faire* ($\beta = 0.312$, $p = 0.405$) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi organisasi. Oleh itu dapat disimpulkan pemimpin mengamalkan gaya kepimpinan transformasional dan gaya kepimpinan transaksional, maka tahap prestasi organisasi yang tinggi dapat dicapai terutamanya dari aspek pengoperasian, penggunaan teknologi dan kewangan. Namun jika pemimpin mengamalkan gaya kepimpinan *laissez-faire*, ianya tidak menyumbang kepada prestasi organisasi. Kajian ini memberi sumbangan penting kepada bidang kepimpinan IPTS memandangkan ianya masih terhad di Malaysia. Dapatan kajian ini boleh dijadikan rujukan dan garis panduan kepada pelbagai pihak khususnya pentadbir organisasi dan kepimpinan IPTS dalam menentukan gaya kepimpinan yang sesuai diamalkan terhadap kakitangan mereka.





THE INFLUENCE OF LEADERSHIP STYLE ON THE PERFORMANCE OF PRIVATE HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTIONS

ABSTRACT

This study aims to identify the performance level of the PHEIs and identifies the influence of transformational, transactional and laissez-faire leadership styles among leaders on the performance of the Private Higher Educational Institutions (PHEIs) in Malaysia. This study conducted using survey method with respondents from the support staff under UniKL in the north of peninsular Malaysia, which are UniKL Royal College of Medicine Perak, UniKL Malaysian Institute of Marine Engineering Technology and UniKL Malaysian Spanish Institute. The questionnaires were distributed by stratified random method to 152 selected samples with a response rate of 97.37%. The results show that the high level of organizational performance (mean = 3.73, standard deviation = 0.654) is achieved especially through the quality of graduates, use of modern technology and ability as a good service provider. Meanwhile the value of R^2 is 0.782, showing that 78.2 percent of the variance inherent in organizational performance can be explained by the transformational, transactional and laissez-faire leadership style. This research found that the transformational leadership ($\beta = 0.728$, $p \leq 0.001 = 0.000$) and transactional leadership ($\beta = 0.627$, $p \leq 0.001 = 0.000$) have a significant and positive influence on the organizational performance, while laissez-faire leadership ($\beta = 0.312$, $p = 0.405$) has no significant influence on organizational performance. Therefore, it can be concluded that when leaders practice transformational and transactional leadership, a high organizational performance level can be achieved particularly in business operation, use of technologies and financial. However, if the leaders apply laissez-faire leadership, it does not contribute to the organisation's performance. This study contributes significantly to the leadership field, especially at PHEIs as it is not widely examined in Malaysia. The findings of this study can be used as reference and guidelines to various parties, specifically to PHEIs leaders in implementing the appropriate leadership styles towards their subordinates.



KANDUNGAN

	Muka Surat
PERAKUAN	ii
BORANG PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENGENALAN	

 05-4506832	 pustaka.upsi.edu.my	 Perpustakaan Tuanku Bainun Kampus Sultan Abdul Jalil Shah	 PustakaTBainun	 ptbupsi	1
	1.1	Pendahuluan			1
	1.2	Latar belakang kajian			2
	1.3	Pernyataan masalah			5
	1.4	Objektif kajian			10
	1.5	Persoalan kajian			10
	1.6	Hipotesis kajian			11
	1.7	Kerangka teori			11
	1.7.1	Teori kepimpinan transformasional			11
	1.7.2	Teori kepimpinan transaksional			12
	1.7.3	Teori kepimpinan laissez-faire			12
	1.7.4	Teori organisasi			12
	1.7.5	Teori perlakuan organisasi			13
	1.8	Kerangka konseptual			14
	1.9	Skop kajian			14

1.10	Kepentingan kajian	15
1.11	Definisi konstruk kajian	16
1.11.1	Kepimpinan transformasional	16
1.11.2	Kepimpinan transaksional	17
1.11.3	Kepimpinan laissez-faire	18
1.11.4	Prestasi organisasi	19
1.12	Batasan kajian	20
1.13	Kesimpulan	21

BAB 2 TINJAUAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	22
2.2	Kepimpinan	23
2.3	Gaya kepimpinan transformasional	27
2.3.1	Pengaruh ideal (sifat)	28
2.3.2	Pengaruh ideal (tingkah laku)	29
2.3.3	Motivasi kerja	31
2.3.4	Dorongan intelektual	32
2.3.5	Pertimbangan individu	33
2.4	Gaya kepimpinan transaksional	34
2.4.1	Pemberian ganjaran	35
2.4.2	Pengurusan (pengecualian aktif)	37
2.4.3	Pengurusan (pengecualian pasif)	38
2.5	Gaya kepimpinan laissez-faire	38
2.6	Prestasi organisasi dalam sektor swasta	42
2.7	Hubungan kepimpinan dengan prestasi organisasi	43
2.7.1	Hubungan kepimpinan transformasional dengan prestasi organisasi	44
2.7.2	Hubungan kepimpinan transaksional dengan prestasi organisasi	45

2.7.3	Hubungan kepimpinan laissez-faire dengan prestasi organisasi	47
2.8	Hipotesis kajian	48
2.9	Kesimpulan	48

BAB 3 KAEDAH PENYELIDIKAN

3.1	Pengenalan	49
3.2	Reka bentuk kajian	50
3.2.1	Kaedah kajian	52
3.2.2	Strategi kajian	53
3.2.3	Teknik pengumpulan data	58
3.3	Lokasi kajian	61
3.4	Populasi dan sampel kajian	63
3.5	Reka bentuk soal selidik	65
3.6	Penterjemahan	73
3.7	Kajian rintis	74
3.7.1	Kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian	75
3.8	Kaedah analisis data	82
3.8.1	Statistik deskriptif	82
3.8.2	Ujian regresi berganda	83
3.9	Kesimpulan	83

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	85
4.2	Profil responden	86
4.2.1	Pembersihan data	86
4.2.2	Analisis responden mengikut jantina	88
4.2.3	Analisis responden mengikut umur	89

4.2.4	Analisis responden mengikut taraf akademik	89
4.2.5	Analisis responden mengikut jawatan	90
4.3	Analisis gaya kepimpinan	90
4.4	Analisis prestasi organisasi	95
4.5	Pengujian penentuan andaian regresi	97
4.5.1	Ujian normaliti	97
4.5.2	Ujian <i>multicollinearity</i>	102
4.5.3	<i>Outliers</i>	103
4.6	Dapatan analisis regresi berganda	104
4.7	Kesimpulan	107

BAB 5 PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	109
5.2	Perbincangan ke atas dapatan kajian	109
5.2.1	Apakah jenis kepimpinan yang diamalkan di IPTS?	110
5.2.2	Apakah tahap prestasi organisasi?	111
5.2.3	Adakah gaya kepimpinan transformasional mempengaruhi prestasi IPTS?	113
5.2.4	Adakah gaya kepimpinan transaksional mempengaruhi prestasi IPTS?	114
5.2.5	Adakah gaya kepimpinan laissez-faire mempengaruhi prestasi IPTS?	115
5.3	Implikasi kajian	118
5.4	Cadangan kajian akan datang	119
5.5	Penutup	121

RUJUKAN		122
----------------	--	-----



SENARAI JADUAL

No. Jadual	Muka Surat
3.1 Lokasi dan Kursus Pengajian yang ditawarkan di UniKL bahagian Utara Semenanjung Malaysia	62
3.2 Jumlah kakitangan sokongan UniKL di Utara Semenanjung Malaysia	64
3.3 Jumlah kakitangan sokongan yang dipilih untuk kajian	65
3.4 Pecahan dan bilangan soalan mengikut bahagian	67
3.5 Senarai item di bawah gaya kepimpinan transformasional	68
3.6 Senarai item di bawah gaya kepimpinan transaksional	70
3.7 Senarai item di bawah gaya kepimpinan laissez-faire	71
3.8 Senarai item di bawah prestasi organisasi	72
3.9 Pekali saiz <i>Cronbach's Alpha</i>	77
3.10 Bilangan responden mengikut jantina dan umur	79
3.11 Bilangan responden mengikut tahap akademik	79
3.12 Bilangan responden mengikut jawatan	79
3.13 Analisa korelasi <i>Pearson</i>	80
3.14 Analisis kebolehpercayaan	81
4.1 Latar belakang responden	88
4.2 Skala skor min	90
4.3 Skala skor sisihan piawai terhadap maklumbalas responden	91
4.4 Min dan sisihan piawai bagi gaya kepimpinan	91
4.5 Min dan sisihan piawai bagi prestasi organisasi	95
4.6 Keputusan ujian normaliti setiap item bagi semua pembolehubah	98
4.7 Pengujian <i>collinearity</i>	102
4.8 Keputusan analisis regresi berganda	106
4.9 Ringkasan keputusan pengujian hipotesis	107





SENARAI RAJAH

No. Rajah	Muka Surat
1.1. Kerangka konseptual	14
3.1. Langkah-langkah kutipan data	61





SENARAI LAMPIRAN

- A Jadual Penentuan Saiz Sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970)
- B Soal selidik
- C Surat-surat lantikan sebagai penterjemah





BAB 1

PENGENALAN



Bab ini dimulai dengan bahagian subtopik 1.1 iaitu pendahuluan. Subtopik 1.2 menerangkan tentang latar belakang kajian. Subtopik 1.3 pula adalah berkenaan pernyataan masalah, iaitu menjelaskan faktor-faktor yang mendorong kajian ini dilakukan hasil daripada permasalahan yang timbul dari kajian-kajian sebelum ini. Dalam subtopik 1.4 objektif kajian dinyatakan dan diikuti dengan subtopik 1.5 berkenaan persoalan kajian. Subtopik 1.6 menyatakan hipotesis kajian. Seterusnya dalam subtopik 1.7 akan diterangkan tentang kerangka teori dan subtopik 1.8 tentang kerangka konseptual 1.9 diterangkan pula berkenaan skop kajian. Subtopik 1.10 dan 1.11 pula masing-masing menghuraikan tentang kepentingan kajian dan definisi konstruk kajian. Subtopik 1.12 adalah berkenaan batasan kajian dan Subtopik 1.13 adalah tentang kesimpulan keseluruhan bab ini.





1.2 Latar belakang kajian

Kepimpinan mempunyai hubungan secara langsung kepada kejayaan sesebuah organisasi (Jia, Teck & Pey, 2017). Pemimpin menentukan nilai, budaya dan motivasi pekerja secara individu mahupun secara kerja berpasukan melalui pembentukan strategi termasuk cara perlaksanaannya dan keberkesanan strategi tersebut (Anderson, 2016). Pemimpin juga dapat mempengaruhi orang-orang di sekeliling mereka untuk menggerakkan wawasan yang dikongsi bersama (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2014). Oleh itu pemimpin memainkan peranan penting dalam memacu perkembangan prestasi sesebuah organisasi supaya dapat memenuhi matlamat yang ingin dicapai.



Sesebuah negara itu dilihat sebagai berjaya, maju dan menjadi sebuah negara yang disegani adalah kerana mempunyai seorang pemimpin yang berkemahiran tinggi (Wictor & Andersson, 2015). Pemimpin yang baik mampu membimbing sebuah pasukan kerja untuk memberikan komitmen yang tinggi terhadap tugas yang perlu dilaksanakan serta dapat memotivasikan mereka untuk bekerja dengan lebih berdedikasi (Alghazo & Anazi, 2016). Oleh itu, seseorang pemimpin perlu memberi inspirasi, menyokong serta menjadi sumber galakan kerja kepada semua ahli di bawah pimpinannya supaya dapat meningkatkan prestasi organisasi.

Pengurusan dan penilaian prestasi dilihat sebagai kunci kemajuan serta peningkatan organisasi di pelbagai sektor awam mahupun sektor swasta di Malaysia. Di antara pelbagai organisasi yang memainkan peranan penting dalam kemajuan negara adalah institusi pengajian tinggi (IPT) kerana





ianya merupakan entiti yang menyumbang secara langsung kepada pembangunan masyarakat dan negara (Anderson, 2016). Pengurus akademik dengan kualiti kepimpinan yang baik diperlukan oleh sesebuah IPT kerana ia dapat mencerminkan tahap pengurusan dan menjamin kecemerlangan institusi tersebut (Majid Ghasemy, Sufean Hussin, Megat Ahmad Kamaluddin Megat Daud & Mariani Md Nor, 2015).

Cabaran kepimpinan dalam IPT telah wujud sejak awal penubuhan pendidikan tinggi yang bukan sekadar meliputi isu-isu akademik, bahkan isu persekitaran berkaitan teknologi dan ekonomi yang sentiasa berubah-ubah (Sara Ghaffari, Ishak Mad Shah, Burgoyne, Mohammad Nazri & Jomana Salah Salah Aziz, 2017). IPT dianggap sebagai penjana tenaga kerja masa hadapan dan bertanggung jawab dalam membangunkan modal insan dengan kepakaran dan kuantiti yang diperlukan supaya negara dapat bersaing dalam era ekonomi global. Bagi merealisasikan matlamat ini, IPT yang merupakan penyumbang penting modal insan yang berkualiti, perlu mencari pembaharuan dan membuat lebih banyak kajian dalam bidang kepimpinan (Nurul Qistina Abu Bakar & Muhammad Faizal A. Ghani, 2017).

Tanggung jawab untuk meningkatkan prestasi IPT adalah terletak di tangan pihak pengurusan dan khususnya adalah di bawah pengurusan dekan serta ketua-ketua jabatan lain (Samsudin Wahab, Adlan Rahmat, Mohd Sukor Yusof & Badrisang Mohamed, 2016). Barisan kepimpinan ini, memainkan peranan penting memimpin fakulti dan jabatan untuk berfungsi dengan lebih teratur (Gozukara, 2016). Ketua jabatan akademik bertanggung jawab penuh dalam pentadbiran hal ehwal pengajaran dan pembelajaran serta





memastikan kualiti akademik ditadbir dengan sumber yang berkualiti (Adams, Kutty & Zuliana Mohd Zabidi, 2017).

Pemimpin di Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) telah diiktiraf sebagai individu yang menjadi faktor penting bagi menerajui organisasi untuk menuju wawasan dan mencapai matlamat yang telah ditetapkan dengan menjalankan fungsi kepimpinan secara cekap dan berkesan (Majid Ghasemy et al., 2015). Pertumbuhan pesat IPTS dalam negara serta peningkatan persaingan dalam kalangan institusi ini telah memberi impak kepada industri di Malaysia dan yang terkini, IPTS lebih tertumpu kepada isu-isu penyediaan kualiti perkhidmatan cemerlang yang berkait rapat dengan kepimpinan di IPTS (Rozeta Che Omar, 2016).



Teori kepimpinan semasa menggambarkan pemimpin berdasarkan sifat-sifat atau bagaimana pengaruh dan kuasa yang digunakan untuk mencapai matlamat yang berbeza. Pelbagai gaya kepimpinan dalam sesebuah organisasi telah diperkenalkan serta telah diterima dan digunapakai oleh pelbagai pihak, antaranya ialah jenis kepimpinan transformasional, transaksional dan laissez-faire (Wongyanon, Wijaya, Mardiyono & Soeaidy, 2015). Ini menunjukkan bahawa bukan semua pemimpin mempunyai gaya kepimpinan yang sama serta kualiti kepimpinan sememangnya berbeza antara sesebuah pasukan yang dipimpinnya. Mengenal pasti gaya seorang pemimpin adalah penting untuk menilai kualiti dan keberkesanan kepimpinan terutamanya kerana ia berkait rapat dengan matlamat organisasi (Irfanullah Khan & Allah Nawaz, 2016).





Kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti pengaruh kepimpinan ke atas prestasi institusi pengajian tinggi swasta (IPTS). Ianya memberi tumpuan kepada kakitangan sokongan yang membuat penilaian terhadap pemimpin atau pentadbir di tempat kerja mereka.

1.3 Pernyataan masalah

Pemimpin dengan ciri-ciri kepimpinan yang hebat dan memiliki daya pengaruh yang tinggi adalah diperlukan dalam sektor pendidikan di Malaysia termasuk di IPT seluruh negara (Roselena Mansur & Mohd Izham Mohd Hamzah, 2015). Ini kerana, bidang pendidikan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk perkembangan dan pembangunan kemanusiaan serta membantu perkembangan organisasi. Dengan demikian aspek kepimpinan perlu terus dikaji bagi mengekalkan keunggulan dan prestasi sesebuah organisasi bagi terus bersaing dalam industri (Andi Nurfitri, Suhana Saad & Azmi Aziz, 2015).

Antara masalah yang wujud dalam IPT ialah masalah kualiti gaya kepimpinan yang terdiri daripada dekan, timbalan dekan, pensyarah dan lain-lain jawatan yang berkaitan dalam meningkatkan prestasi organisasi (Norazizah Che Mat, Muhammad Faizal A. Ghani, Norfariza Mohd Radzi & Mohd Nazri Che Jaafar, 2017). Gaya kepimpinan yang kurang memuaskan merupakan antara faktor yang menyebabkan kurangnya motivasi di kalangan kakitangan di IPT yang seterusnya memberi kesan langsung kepada prestasi organisasi (Leh & Abdul Ghani Kanesan Abdullah, 2015).





Terdapat banyak teori kepimpinan yang telah ditulis tetapi tidak ada satu teori yang berfungsi dengan baik dalam keadaan tertentu kerana organisasi mempunyai persekitaran dan budaya yang berbeza (Wongyanon et al., 2015). Dapatan kajian oleh pengkaji yang sama juga menunjukkan bahawa gaya kepimpinan transformasional, transaksional dan laissez-faire berpengaruh secara positif terhadap prestasi organisasi. Namun begitu, persekitaran semasa organisasi sentiasa berubah melalui globalisasi (Brendel & Chow, 2016). Oleh itu, satu kajian lain perlu dijalankan untuk menggalakkan penemuan empirikal lain dalam kepimpinan.

Disamping itu, selaras dengan hasrat kerajaan Malaysia seperti yang termaktub dalam Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2013 hingga 2025, amalan gaya kepimpinan yang dipraktikkan oleh pemimpin di institusi pengajian juga merupakan tanggung utama dalam memastikan sistem pendidikan berada pada tahap yang membanggakan (Samsudin Wahab et al., 2016). Bagi melahirkan pelajar yang cemerlang dan sistem pendidikan yang maju dan unggul, penambahbaikan yang berterusan dan menyeluruh terutamanya kepada aspek kepimpinan institusi pengajian dan prestasi kakitangan perlu dilakukan seperti yang ditulis dalam Rancangan Malaysia Kesepuluh, 2011 (Jamilah Man, Yahya Don & Siti Noor Ismail, 2016). Maka kajian ini bertujuan mengkaji amalan kepimpinan yang dapat memberi kesan secara langsung kepada prestasi organisasi.

Negara dapat berkembang lebih maju hasil daripada kualiti pemimpin dalam pendidikan dan kepimpinan yang dijalankan (Maryam Mahdinezhad, Nordin Yunus, Mohd Asri Mohd Noor & Sedingeh Shakib Kotamjani, 2017). Kepimpinan juga memerlukan kepekaan dan pemahaman tentang berbagai





strategi dalam gaya kepimpinan itu sendiri (Amanchukwu, Stanley & Ololube, 2015). Dapatan kajian yang sama juga menunjukkan jurang antara teori dan amalan kepimpinan harus dijalankan supaya dapat memberi penjelasan mengenai strategi kepimpinan di sesebuah organisasi terutamanya di IPT. Maka kajian ini dijalankan untuk menumpukan perhatian terhadap kepimpinan dalam institusi pendidikan di Malaysia.

Pemimpin juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kakitangan di bawah seliaannya dan gaya kepimpinan penting untuk membantu dalam peningkatan sektor perkhidmatan pendidikan kerana ianya memberi impak langsung kepada perkembangan sesebuah negara (Anderson, 2016). Oleh itu, gaya kepimpinan dalam sektor perkhidmatan pendidikan perlu dititikberatkan bagi memastikan pertumbuhan ekonomi negara, terutama di negara membangun seperti Malaysia (Haq & Kuchinke, 2016). Kajian ini adalah menjurus kepada kepimpinan dan peningkatan prestasi organisasi yang seterusnya dapat menyumbang kepada peningkatan ekonomi negara.

Memandangkan besarnya peranan pendidikan, maka pendidikan kini telah diletakkan dalam salah satu teras Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) dalam pengukuran Indeks Prestasi Utama (KPI) seperti yang telah diisytiharkan oleh Perdana Menteri pada 27 Julai 2009 (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2009). Amalan kepimpinan dalam pendidikan merupakan salah satu penyumbang kepada teras utama NKRA (Siti Noor Ismail & Yahya Don, 2015). Oleh yang demikian, perkara ini menggesa kajian ini dijalankan kerana produk berkualiti, iaitu para graduan terhasil daripada kualiti pengajaran pensyarah, manakala kualiti pensyarah





bergantung pula kepada bantuan kakitangan sokongan dan pentadbiran (Adams et al., 2017).

Sektor swasta memainkan peranan penting dalam menjaga ekonomi dan meningkatkan daya saing Malaysia di peringkat global serta menyokong matlamat untuk menjadi sebuah negara berpendapatan tinggi (Sara et al., 2017). IPTS juga tidak terkecuali dalam membantu memacu ekonomi negara dengan melahirkan graduan berkualiti dan menjaga pendapatan negara melalui kemasukan pelajar antarabangsa (Saharawati Shahar, Rahmah Ismail, Zulridah Mohd Noor & Ishak Yussof, 2015). Oleh itu, peranan pemimpin di sektor pengajian swasta merupakan salah satu faktor penting dan kajian ini selaras dengan hasrat kerajaan supaya pihak swasta turut berperanan sebagai agen pemangkin pembangunan negara (Suhaiza Ismail,

2015).



Kedudukan sesebuah institusi pengajian tinggi dalam carta antarabangsa seperti penilaian oleh Times Higher Education turut menjadi aspek penting dalam penilaian prestasi IPTA dan IPTS. Penilaian peringkat antarabangsa ini adalah berdasarkan pelbagai faktor seperti penyelidikan, pentadbiran, kemudahan-kemudahan pembelajaran, kepimpinan dan pelbagai faktor lain (Rozita Ibrahim, Muhammad Rahimi Hasan & Bahiyah Abdul Hamid, 2018). Ini menunjukkan kepimpinan memainkan peranan penting dalam sektor pendidikan. Kajian terdahulu turut membuat perbandingan ke atas kepimpinan yang dijalankan di IPTA dan IPTS yang memberi impak berbeza terhadap kepimpinan di IPTA yang mempunyai dapatan lebih baik dan mendapat kepercayaan dari segi bilangan kemasukan pelajar (Norhidayah, Ahmad Mujahideen & Najmuddin, 2017). Di samping itu,





berdasarkan laporan Kajian Pengesanan Graduan 2018 (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2019), menunjukkan peratusan pengeluaran graduan peringkat diploma dan ijazah pertama dari IPTS mengalami penurunan daripada 92.8% (119,058 orang) pada tahun 2017 kepada 92.1% (117,987 orang) pada tahun 2018. Data pengeluaran graduan ini penting kerana ia menunjukkan penurunan yang agak ketara dari segi bilangan keluaran graduan selaras dengan tahap prestasi IPTS yang kian merosot. Maka kajian sebegini amat diperlukan bagi mengenal pasti permasalahan yang wujud dari segi gaya kepimpinan untuk meningkatkan prestasi IPTS.

Isu komitmen terhadap kualiti perkhidmatan di kalangan pemimpin IPTS di Malaysia kurang diberi perhatian terutamanya dalam aspek penilaian oleh kakitangan sokongan dalam gaya kepimpinan yang ditonjolkan (Norazizah Che Mat et al., 2017). Kajian oleh pengkaji yang sama turut menyatakan bahawa adalah menjadi tanggung jawab dan tugas pemimpin di IPTS hari ini dalam memastikan kualiti dan kecemerlangan kakitangan sokongan berada dalam keadaan yang baik dan dapat melakukan tugas dengan berkesan. Sehubungan itu, kajian ini perlu dijalankan bagi menunjukkan peranan dan sokongan pihak pendidikan swasta dalam pembangunan negara hasil daripada kepimpinan dan kecemerlangan prestasi organisasi.





1.4 Objektif kajian

Secara umumnya, kajian ini dijalankan untuk mengkaji pengaruh kepimpinan ke atas prestasi IPTS. Berikut adalah objektif kajian ini:

1.4.1 Mengenal pasti jenis kepimpinan yang diamalkan di IPTS.

1.4.2 Mengenal pasti tahap prestasi organisasi.

1.4.3 Mengenal pasti pengaruh gaya kepimpinan transformasional terhadap prestasi IPTS.

1.4.4 Mengenal pasti pengaruh gaya kepimpinan transaksional terhadap prestasi IPTS.

1.4.5 Mengenal pasti pengaruh gaya kepimpinan laissez-faire terhadap prestasi IPTS.

1.5 Persoalan kajian

Persoalan-persoalan kajian adalah seperti berikut:

1.5.1 Apakah jenis kepimpinan yang diamalkan di IPTS?

1.5.2 Apakah tahap prestasi organisasi?





1.5.3 Adakah gaya kepimpinan transformasional mempengaruhi prestasi IPTS?

1.5.4 Adakah gaya kepimpinan transaksional mempengaruhi prestasi IPTS?

1.5.5 Adakah gaya kepimpinan laissez-faire mempengaruhi prestasi IPTS?

1.6 Hipotesis kajian

Kajian ini bertujuan menguji hipotesis seperti berikut:

H1 : Gaya kepimpinan transformasional mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan ke atas prestasi IPTS

H2 : Gaya kepimpinan transaksional mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan ke atas prestasi IPTS

H3 : Gaya kepimpinan laissez-faire mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan ke atas prestasi IPTS

1.7 Kerangka teori

Berikut merupakan kerangka teori untuk kajian ini:

1.7.1 Teori kepimpinan transformasional

Teori kepimpinan transformasional oleh Bass (1985) dalam Yulk, Gordon dan Taber (2002) memfokuskan hubungan antara pemimpin dan pengikutnya. Pemimpin juga memotivasi dan menginspirasi





pengikutnya untuk melihat kepentingan tugas. Pemimpin juga memberi dorongan secara intelektual kepada pengikutnya. Selain itu, pemimpin juga memerhatikan potensi pengikutnya dan memberi bimbingan melalui pemerhatian tersebut.

1.7.2 Teori kepemimpinan transaksional

Teori kepemimpinan transaksional oleh Burns (1978) dalam Roberts (1985) menyatakan konsep pertukaran dan pemberian ganjaran kontingen kepada pengikut yang berjaya melakukan apa yang telah diarahkan. Sebaliknya akan mengenakan hukuman jika pengikutnya melanggar atau gagal menyelesaikan tugas yang diberikan.



1.7.3 Teori kepemimpinan laissez-faire

Teori kepemimpinan laissez-faire oleh Lewin (1951) dalam Rishi dan Mudaliar (2014) menyatakan dasar tidak campur tangan oleh pemimpin kepada pengikutnya. Pemimpin menggunakan kuasa secara minimal kepada pengikutnya dan memberi kebebasan kepada pengikutnya untuk melakukan tugas mereka.

1.7.4 Teori organisasi

Teori organisasi moden telah dipelopori oleh Simon (1957) dan menyatakan semua unsur organisasi adalah saling bergantung antara





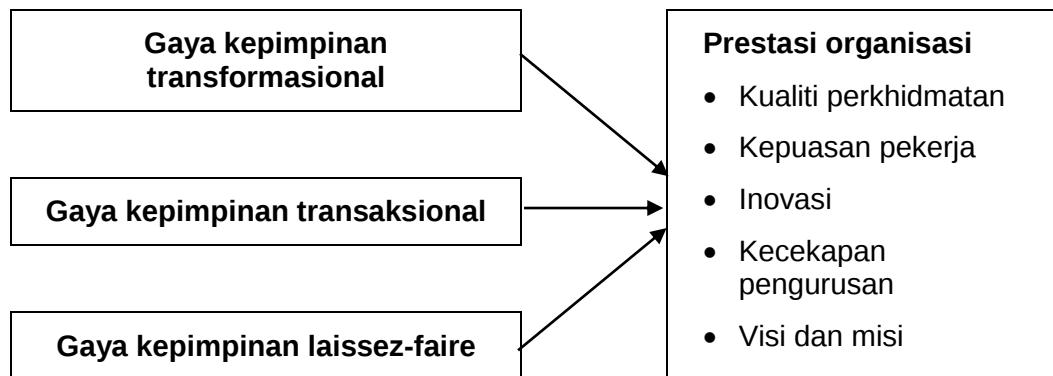
satu sama lain. Teori moden ini juga dikenali kerana mengesahkan sistem yang wujud dalam organisasi termasuk dalam bidang pengurusan yang dapat meningkatkan prestasi organisasi yang terdiri daripada kualiti perkhidmatan, kepuasan pekerja, inovasi, kecekapan pengurusan serta misi dan visi.

1.7.5 Teori perlakuan organisasi

Teori hierarki keperluan Maslow (1943) dalam Acevedo (2018) menggariskan lima peringkat keperluan manusia yang dipercayai meningkatkan motivasi pekerja iaitu, keperluan fisiologi, keselamatan, sosial, kehormatan diri dan perkembangan diri. Teori perlakuan ini berkait rapat dalam kepimpinan sesebuah organisasi. Dari segi asasnya keperluan utama setiap manusia ialah makanan, pakaian dan tempat tinggal. Sekiranya salah satu daripada keperluan ini tidak dipenuhi, ia akan mempengaruhi arah fokus pekerja dalam melakukan tugas. Teori ini telah diguna pakai secara meluas dan diterima dalam dunia akademik dan pengamal pengurusan organisasi moden untuk meningkatkan prestasi organisasi kerana ianya berkait rapat dengan perlakuan pekerja dalam sesebuah organisasi (Ridzuan Masri, Arman Ahmad & Razlina Abd Rani, 2018).

1.8 Kerangka konseptual

Melalui kerangka teori yang telah dihasilkan berikut merupakan kerangka konseptual bagi menjalankan kajian ini:



Rajah 1.1. Kerangka konseptual

1.9 Skop kajian

Kajian ini dijalankan di tiga buah IPTS, di bawah UniKL bahagian Utara Semenanjung Malaysia, iaitu yang pertamanya di UniKL Royal College of Medicine Perak (UniKL RCMP) yang terletak di Ipoh, Perak yang menawarkan pengajian perubatan dan sains kesihatan. Keduanya di UniKL Malaysian Institute of Marine Engineering Technology (UniKL MIMET) yang terletak di Lumut, Perak dengan menawarkan pengajian marin dan perkapalan. Yang ketiganya di UniKL Malaysian Spanish Institute (UniKL MSI) di Kulim, Kedah yang menawarkan pengajian automotif dan teknologi enjin.



Kajian ini didasarkan hanya kepada kakitangan sokongan di ketiga-tiga institusi yang dinyatakan kerana mereka merupakan individu yang dapat memberi maklumbalas dan penilaian ke atas persoalan kajian yang menjurus kepada orang atasan, iaitu pemimpin di organisasi tersebut.

1.10 Kepentingan kajian

Kajian yang dijalankan adalah penting kepada pihak pengurusan UniKL secara khususnya dan kepada Majlis Amanah Rakyat (MARA) secara amnya. UniKL merupakan sebuah IPT yang berada di bawah MARA. Pihak MARA amat menggalakkan semua organisasi yang berada di bawahnya agar mempunyai pengurusan kerja yang berkualiti agar mampu bersaing dengan institusi pendidikan yang lain di Malaysia pada abad ke-21 ini.

Dapatan daripada kajian ini diharap dapat memberi informasi kepada pihak pengurusan UniKL berkenaan gaya kepimpinan oleh pemimpin di UniKL bahagian Utara Semenanjung Malaysia. Seterusnya, ianya juga membantu pihak pengurusan untuk mengenal pasti dan memperbaiki kelemahan dalam memacu ke arah meningkatkan prestasi organisasi serta bagi mencapai misi dan visi UniKL.





1.11 Definisi kontsruk kajian

1.11.1 Kepimpinan transformasional

Menurut Burns (1978) dalam Roberts (1985), kepimpinan transformasional dapat dilihat apabila pemimpin dan pengikutnya bekerjasama antara satu sama lain untuk meningkatkan moral dan motivasi mereka melalui kekuatan visi dan keperibadian mereka. Pemimpin transformasional dapat membawa pengikutnya untuk mengubah persepsi dan motivasi untuk bekerja ke arah matlamat yang sama.

Kajian oleh Bass (1985) dalam Yulk et al. (2002) pula yang



kepimpinan transformasional dapat didefinisikan berdasarkan kebolehan yang ada pada pengikutnya. Bass menyarankan pemimpin transformasional agar mempunyai kepercayaan dan rasa hormat kepada orang yang dipimpinnya. Empat komponen utama kepimpinan transformasional adalah pengaruh ideal, inspirasi motivasi, dorongan intelektual dan pertimbangan individu (Bass & Avolio, 2004).

Pemimpin yang mempunyai pengaruh ideal terhadap pengikutnya adalah berkaitan dengan karisma dan keupayaan memimpin serta menjadi model kepada orang yang dipimpin (Bass et al., 2003). Pemimpin yang memberi inspirasi motivasi merangsang semangat di kalangan orang bawahan untuk berkerjasama dan





membina keyakinan untuk berjaya melaksanakan tugas yang diberi (Yulk & Van Fleet, 1982).

Dalam kepimpinan yang memberi dorongan intelektual, pemimpin mewujudkan cabaran pemikiran kepada orang bawahannya dan memberi kepercayaan kepada mereka untuk menjadi seorang yang kreatif dalam penyelesaian masalah (Bass, 1985 dalam Yulk et al., 2002). Pemimpin dengan gaya pertimbangan individu mementingkan hubungan pemimpin dan orang di bawah pimpinannya dengan membina hubungan yang kuat antara satu sama lain (Bass, 1985 dalam Yulk et al., 2002).



Kepimpinan transaksional menumpukan kepada pencapaian matlamat dan menawarkan ganjaran kepada pekerja yang berprestasi baik serta dapat melakukan tugas dalam jangkamasa tertentu seperti yang telah ditetapkan. Sebaliknya, hukuman akan diberikan kepada pekerja yang tidak mencapai prestasi yang ditetapkan (Burns, 1978).

Kepimpinan transaksional berupaya untuk mendorong pekerja supaya patuh kepada arahan dan mewujudkan keyakinan tinggi untuk mencapai matlamat yang diingini (Aarons, 2006). Tiga komponen utama kepimpinan transaksional adalah ganjaran kontingen, pengurusan (pengecualian aktif) dan pengurusan (pengecualian pasif) [Bass & Avolio, 2004].





Dalam kepemimpinan transaksional jenis ganjaran kontingen, pemimpin akan menetapkan satu matlamat yang jelas dan perlu dicapai oleh pekerja serta menetapkan ganjaran yang bakal diperolehi untuk memotivasikan pekerja (Bass et al., 2003). Pengurusan (pengecualian aktif) pula merujuk kepada pemimpin yang menetapkan objektif dan tahap prestasi serta secara aktif memantau pekerja, mencari kesilapan, membetulkan kesilapan, menguatkuasakan peraturan dan prosedur (Gill, 2006). Dalam pengurusan (pengecualian pasif), pemimpin tidak bertindak balas terhadap masalah secara sistematik tetapi menetapkan prosedur serta menunggu kesilapan atau masalah berlaku dan akhirnya akan campur tangan (Gill, 2006).



1.11.3 Kepimpinan laissez-faire

Seperti yang dinyatakan oleh Osborn, Schermerhorn dan Hunt (2008), Robbins, Judge dan Sanghi (2007) dan Luthans (2005) kepimpinan laissez-faire merupakan gaya kepimpinan yang menghindari daripada membuat keputusan. Pemimpin membiarkan ahli kumpulan membuat semua keputusan (Mondy & Premeaux, 1995). Pemimpin jenis ini mengambil bahagian hanya untuk menjawab soalan dan mengelak daripada memberi maklum balas yang melibatkan pembuatan keputusan (Bartol & Martin, 1994).





Pemimpin jenis *laissez-faire* biasanya tidak mahu campur tangan dalam proses membuat keputusan dan membenarkan orang bawahannya membuat keputusan sendiri dan bebas melakukan kerja dengan cara mereka sendiri serta bertanggung jawab terhadap keputusan mereka (Chaudhry & Javed, 2014).

1.11.4 Prestasi organisasi

Prestasi organisasi dapat dikenal pasti melalui kemampuan organisasi itu bertumbuh dan memberi pulangan yang lebih tinggi dan dapat dibezakan setelah ianya beroperasi (Nurdina Abd Rahman & Zamzuri Zakaria, 2018). Manakala prestasi IPTS pula perlu berjalan seiring dengan pencapaian akademik pelajar dan graduan yang dihasilkan serta mengambil kira prestasi pekerja yang memberi sumbangan secara langsung dalam peningkatan prestasi IPTS (Muhamad Shafiq Mohd Razali & Noraini Abdol Raop, 2018).

Menurut Wongyanon et al. (2015) prestasi organisasi merangkumi lima dimensi, iaitu aspek atau bahagian yang mengukur subskala kualiti perkhidmatan, kepuasan pekerja, inovasi, kecekapan pengurusan serta visi dan misi. Dalam kajian ini, prestasi organisasi diukur menggunakan lima dimensi pengurusan pengoperasian tersebut.





1.12 Batasan kajian

Terdapat beberapa batasan atau limitasi dalam kajian ini. Pertamanya ialah, kajian ini tidak digeneralisasikan kepada seluruh dua belas kampus UniKL yang terdapat di Malaysia, ianya hanya memfokuskan tiga buah kampus UniKL di zon yang sama iaitu di bahagian Utara tanah air. Dengan mengambilkira faktor jarak, kos dan masa bagi kajian ini, maka ke tiga-tiga kampus di bahagian Utara Semenanjung Malaysia telah dipilih untuk menjalankan kajian ini.

Keduanya responden kajian ini hanya terdiri daripada kakitangan sokongan yang dipilih secara rawak berstrata daripada kategori tahap eksekutif dan ke bawah. Ini kerana, kakitangan tahap eksekutif ke atas merupakan mereka yang terlibat secara langsung dalam proses pembuatan keputusan di UniKL dan termasuk dalam kategori pemimpin. Ketiga, hasil kajian ini bergantung kepada kejujuran dan keikhlasan responden ketika menjawab soalan yang dikemukakan. Keputusan kajian ini tidak boleh mewakili konteks seluruh UniKL di Malaysia.

Batasan keempat adalah penggunaan hanya tiga jenis gaya kepimpinan dalam membuat penilaian terhadap organisasi IPTS adalah kerana gaya yang dipilih merupakan tiga gaya kepimpinan asas yang dijalankan secara umum di sesebuah organisasi mahupun di organisasi pemberian perkhidmatan pendidikan (Nurlaili Abd Wahab & Mohd Yusof Abdullah, 2018). Walaupun terdapat batasan-batasan yang dikemukakan, kajian ini boleh dijadikan rujukan untuk gaya kepimpinan yang mempengaruhi prestasi organisasi dalam bidang pendidikan khususnya di IPTS.





1.13 Kesimpulan

Bab ini memberi gambaran secara umum tentang asas kepada kajian yang melibatkan tiga aspek utama yang menjadi teras kajian iaitu kepimpinan transformasional, kepimpinan transaksional dan kepimpinan laissez-faire bagi mengukur prestasi organisasi sebuah IPTS. Penyataan masalah pula mengupas tentang senario semasa yang mendorong ke arah penghasilan kajian ini yang mana dipengaruhi oleh faktor gaya kepimpinan yang kurang memuaskan di kalangan pemimpin khususnya di IPTS. Ianya menyebabkan kurangnya motivasi di kalangan kakitangan yang seterusnya memberi kesan langsung kepada prestasi organisasi. Objektif dan persoalan kajian pula memfokuskan ke arah pengukuran gaya kepimpinan yang terdiri daripada gaya kepimpinan transformasional, gaya kepimpinan transaksional dan gaya kepimpinan laissez-faire terhadap peningkatan prestasi organisasi. Bab selanjutnya mempersembahkan tinjauan literatur dan penjelasan mengenai teori-teori yang mendasari kajian, kerangka kajian serta hipotesis.

