

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAH LAKU ASERTIF  
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI  
DALAM KALANGAN STAF SOKONGAN  
UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA (UTHM)**

**HAWA OMAR**

**Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi  
sebahagian daripada syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)**

**Fakulti Pengurusan  
Universiti Teknologi Malaysia**

**FEBRUARI 2014**

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAH LAKU ASERTIF  
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI  
DALAM KALANGAN STAF SOKONGAN  
UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA (UTHM)**

**HAWA OMAR**

**Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi  
sebahagian daripada syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)**

**Fakulti Pengurusan  
Universiti Teknologi Malaysia**

**FEBRUARI 2014**

## **DEDIKASI**

Buat ayahanda dan bonda yang dikasihi Hj. Omar dan Hjh. Esah, suami tercinta Ismail, cahayamataku tersayang Arif Haikal, Muhammad Arif Hanafi, Alya Hidayah dan Arif Hakim. Kalian semua adalah insan yang membuatkan hidupku bahagia dan bermakna. Sokongan dan kasih sayang kalian membantuku mengharungi liku-liku kehidupan yang penuh dengan dugaan dan cabaran. Terima kasih kerana amat memahami situasi pembelajaranku selama ini. Buat Penyelia yang dihormati, Dr. Hj. Hamdan Abd. Kadir, terima kasih atas motivasi dan didikan yang diberikan. Buat Pensyarah-Pensyarah, terima kasih atas ilmu yang dicurahkan. Buat Pendaftar UTHM, Tn. Hj. Sulam Hamid, terima kasih kerana memberikan kepercayaan, peluang dan dorongan.

Semoga Allah membalas jasa baik kalian semua.

## PENGHARGAAN

Dengan nama Allah S.W.T yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan segala pujian hanya bagiNya. Syukur Alhamdulillah kerana dengan limpah dan izinnya, dapatlah saya menyelesaikan disertasi ilmiah ini dengan jayanya. Di kesempatan ini saya ingin merakamkan jutaan terima kasih khususnya kepada Dr. Hamdan Abd Kadir selaku Penyelia disertasi Sarjana atas segala bimbingan dan dorongan dalam menjayakan projek ini. Ucapan terima kasih juga kepada penilai-penilai projek iaitu Dr. Siti Aisyah Panatik Abdul Rahman dan Dr. Mohamed Fauzi Othman, atas komen dan cadangan membina bagi meningkatkan lagi kualiti projek ini.

Ucapan terima kasih kepada Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM), Batu Pahat, Johor, selaku organisasi yang dikaji atas kerjasama yang diberikan, khususnya kepada staf-staf sokongan UTHM yang terlibat secara langsung dalam menjawab soal-selidik yang diedarkan. Semoga UTHM terus cemerlang dan menjadi Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) yang unggul di Malaysia.

Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada suami, anak-anak dan ahli keluarga tersayang kerana sentiasa mendoakan dan memberi semangat sepanjang pengajian saya di universiti. Terima kasih kepada panel-panel UTHM yang terlibat dalam pengesahan instrumen kajian. Tidak ketinggalan kepada Pn. Nurul Elmy Mohd Yusof, Pustakawan Perpustakaan Tunku Tun Aminah, UTHM yang banyak membantu dalam proses pengumpulan maklumat. Akhir sekali kepada semua rakan-rakan yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan kerjasama dan sokongan moral. Hanya Allah sahaja yang membalas jasa baik kalian semua.

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara tingkah laku asertif dengan komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM), Pt. Raja, Batu Pahat, Johor. Kajian ini melibatkan responden seramai 202 orang staf bukan akademik di bawah klasifikasi perkhidmatan pentadbiran dan sokongan (N) yang terdiri daripada Kumpulan Sokongan I (Gred N27 hingga N40) dan Kumpulan Sokongan II (Gred N17 hingga N26) dalam jenis skim perkhidmatan kumpulan pelaksana, mengikut Sistem Saraan Malaysia (SSM), Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif dan menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian. Borang Soal Selidik Asertif Rathus (1973) digunakan bagi mengukur tingkah laku asertif, sementara Borang Soal Selidik Komitmen Organisasi Allen dan Meyer (1990) digunakan untuk mengukur komitmen organisasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) Versi 19.0. Dapatan kajian menunjukkan tahap tingkah laku asertif dan tahap komitmen staf sokongan UTHM berada pada tahap sederhana. Analisis Korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan secara positif pada tahap yang rendah di antara tingkah laku asertif dengan komitmen organisasi. Manakala Analisis Regresi Pelbagai Piawai pula menunjukkan bahawa dimensi tingkah laku asertif, Kemampuan Mempertahankan Pendirian (KP) adalah yang paling dominan dalam mempengaruhi komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM.

## SENARAI KANDUNGAN

| <b>BAB</b> | <b>TAJUK</b>                     | <b>MUKA SURAT</b> |
|------------|----------------------------------|-------------------|
|            | <b>JUDUL</b>                     | <b>i</b>          |
|            | <b>PENGAKUAN</b>                 | <b>ii</b>         |
|            | <b>DEDIKASI</b>                  | <b>iii</b>        |
|            | <b>PENGHARGAAN</b>               | <b>iv</b>         |
|            | <b>ABSTRAK</b>                   | <b>v</b>          |
|            | <b>ABSTRACT</b>                  | <b>vi</b>         |
|            | <b>SENARAI KANDUNGAN</b>         | <b>vii</b>        |
|            | <b>SENARAI JADUAL</b>            | <b>xii</b>        |
|            | <b>SENARAI RAJAH</b>             | <b>xiv</b>        |
|            | <b>SENARAI SINGKATAN</b>         | <b>xv</b>         |
|            | <b>SENARAI LAMPIRAN</b>          | <b>xvi</b>        |
| <b>1</b>   | <b>PENDAHULUAN</b>               |                   |
|            | 1.1 Pengenalan                   | 1                 |
|            | 1.2 Latar Belakang Tempat Kajian | 7                 |
|            | 1.3 Pernyataan Masalah Kajian    | 9                 |
|            | 1.4 Persoalan Kajian             | 17                |
|            | 1.5 Matlamat Kajian              | 17                |

|        |                      |    |
|--------|----------------------|----|
| 1.6    | Objektif Kajian      | 18 |
| 1.7    | Skop Kajian          | 18 |
| 1.8    | Batasan Kajian       | 19 |
| 1.9    | Kepentingan kajian   | 20 |
| 1.10   | Definisi Konseptual  | 22 |
| 1.10.1 | Tingkah Laku Asertif | 22 |
| 1.10.2 | Komitmen             | 23 |
| 1.10.3 | Komitmen Organisasi  | 25 |
| 1.10.4 | Staf Sokongan        | 25 |
| 1.11   | Definisi Operasional | 26 |
| 1.11.1 | Tingkah Laku Asertif | 26 |
| 1.11.2 | Komitmen Organisasi  | 29 |
| 1.11.3 | Staf Sokongan        | 30 |
| 1.12   | Rumusan              | 30 |

## **2 KAJIAN LITERATUR**

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.1     | Pengenalan                              | 31 |
| 2.2     | Teori-Teori dan Model-Model             | 31 |
| 2.2.1   | Teori dan Model Tingkah Laku Asertif    | 32 |
| 2.2.1.1 | Kitaran Asertif                         | 32 |
| 2.2.1.2 | Konsep Hak Dalam Asertif                | 33 |
| 2.2.1.3 | Skrip Asertif DESC                      | 36 |
| 2.2.1.4 | Teori Kedudukan Tingkah Laku Manusia    | 38 |
| 2.2.2   | Teori dan Model Komitmen Organisasi     | 41 |
| 2.2.2.1 | Konsep Komitmen Organisasi              | 41 |
| 2.2.2.2 | Model Tiga Komponen Komitmen Organisasi | 43 |
| 2.3     | Kajian-Kajian Lepas                     | 45 |
| 2.3.1   | Kajian Dalam Negara                     | 45 |
| 2.3.2   | Kajian Luar Negara                      | 51 |
| 2.4     | Kerangka Kerja Konseptual Kajian        | 56 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 2.5      | Hipotesis Kajian   | 58 |
| 2.6      | Rumusan  | 59 |
| <b>3</b> | <b>METODOLOGI KAJIAN</b>   |    |
| 3.1      | Pengenalan   | 60 |
| 3.2      | Rekabentuk Kajian  | 60 |
| 3.3      | Populasi dan Persampelan   | 61 |
| 3.4      | Sampel Kajian  | 62 |
| 3.5      | Kaedah Pengumpulan Data  | 63 |
| 3.5.1    | Pengumpulan Data Primer  | 63 |
| 3.5.1.1  | Bahagian A: Latar Belakang Responden   | 64 |
| 3.5.1.2  | Bahagian B: Soal Selidik Tingkah Laku Asertif Rathus (1973)  | 65 |
| 3.5.1.3  | Bahagian C: Soal Selidik Komitmen Organisasi Allen dan Meyer (1990)  | 68 |
| 3.5.2    | Pengumpulan Data Skunder   | 70 |
| 3.6      | Kebolehpercayaan dan Kesahihan Instrumen Kajian  | 71 |
| 3.6.1    | Mengukur Kebolehpercayaan Instrumen Kajian   | 71 |
| 3.6.2    | Mengukur Kesahihan Instrumen Kajian  | 72 |
| 3.7      | Kajian Rintis  | 73 |
| 3.8      | Kaedah Penganalisan Data   | 76 |
| 3.8.1    | Analisis Deskriptif  | 77 |
| 3.8.1.1  | Mengenalpasti Latar Belakang Responden   | 77 |
| 3.8.1.2  | Mengenalpasti Tahap Tingkah Laku Asertif dan Tahap Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Staf Sokongan UTHM                           | 77 |
| 3.8.2    | Analisis Inferensi   | 79 |
| 3.8.2.1  | Mengenalpasti Hubungan di antara Dimensi-Dimensi Tingkah Laku Asertif Dengan Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Staf Sokongan UTHM | 79 |



|          |  |    |
|----------|--|----|
| 3.8.2.2  | Mengenalpasti Hubungan di antara Tingkah Laku Asertif Dengan Dimensi-Dimensi Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Staf Sokongan UTHM | 79 |
| 3.8.2.3  | Mengenalpasti Dimensi Tingkah Laku Asertif Yang Paling Dominan Mempengaruhi Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Staf Sokongan UTHM  | 80 |
| 3.9      | Rumusan  | 82 |
| <b>4</b> | <b>DAPATAN KAJIAN</b>  |    |
| 4.1      | Pengenalan   | 83 |
| 4.2      | Analisis Borang Soal Selidik   | 84 |
| 4.3      | Analisis Maklumat Demografi Responden  | 85 |
| 4.3.1    | Jantina  | 85 |
| 4.3.2    | Bangsa   | 85 |
| 4.3.3    | Status Perkahwinan   | 86 |
| 4.3.4    | Umur   | 87 |
| 4.3.5    | Kelayakan Akademik   | 88 |
| 4.3.6    | Tempoh Perkhidmatan  | 89 |
| 4.3.7    | Pendapatan Bulanan   | 90 |
| 4.3.8    | Jawatan Disandang  | 91 |
| 4.4      | Analisis Tahap Tingkah Laku Asertif  | 92 |
| 4.5      | Analisis Tahap Komitmen Organisasi   | 93 |
| 4.6      | Analisis Hubungan Dimensi-Dimensi Tingkah Laku Asertif Dengan Komitmen Organisasi  | 94 |
| 4.7      | Analisis Hubungan Tingkah Laku Asertif Dengan Dimensi-Dimensi Komitmen Organisasi  | 95 |
| 4.8      | Analisis Tingkah Laku Asertif Yang Dominan Mempengaruhi Komitmen Organisasi  | 97 |
| 4.9      | Rumusan  | 99 |

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| <b>5</b> | <b>PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN</b> |            |
| 5.1      | Pengenalan                                   | 101        |
| 5.2      | Perbincangan Dapatan Kajian                  | 102        |
| 5.2.1    | Perbincangan Objektif Pertama Kajian         | 103        |
| 5.2.2    | Perbincangan Objektif Kedua Kajian           | 107        |
| 5.2.3    | Perbincangan Objektif Ketiga Kajian          | 109        |
| 5.2.4    | Perbincangan Objektif Keempat Kajian         | 112        |
| 5.2.5    | Perbincangan Objektif Kelima Kajian          | 115        |
| 5.3      | Cadangan                                     | 119        |
| 5.3.1    | Cadangan Kepada Organisasi                   | 119        |
| 5.3.2    | Cadangan Untuk Kajian Masa Hadapan           | 124        |
| 5.4      | Kesimpulan                                   | 126        |
|          | <b>RUJUKAN</b>                               | <b>128</b> |
|          | <b>LAMPIRAN</b>                              | <b>140</b> |

## SENARAI JADUAL

| NO.<br>JADUAL | TAJUK   | MUKA<br>SURAT |
|---------------|---|---------------|
| 1.1           | Statistik Jumlah dan Katogeri Aduan Perkhidmatan Awam Tahun 2005-2008                           | 5             |
| 1.2           | Statistik Aduan SACAD <i>On-Line</i> UTHM   | 10            |
| 1.3           | Statistik Kesalahan Tatatertib Staf Tahun 2007-2013   | 11            |
| 1.4           | Dimensi-Dimensi Tingkah Laku Asertif  | 27            |
| 2.1           | Skrip Asertif DESC  | 37            |
| 3.1           | Kandungan Borang Soal Selidik   | 64            |
| 3.2           | Pengkelasan Item Positif dan Negatif Soal Selidik Asertif Rathus (1973)                         | 66            |
| 3.3           | Skala Likert Soal Selidik Asertif Rathus (1973)   | 67            |
| 3.4           | Skor Soalan Positif dan Negatif Soal Selidik Asertif Rathus (1973)                              | 67            |
| 3.5           | Pengkelasan Item Positif dan Negatif Soal Selidik<br>Komitmen Organisasi Allen dan Meyer (1990) | 69            |
| 3.6           | Skala Likert Soal Selidik Komitmen Organiasi Allen dan Meyer (1990)                             | 69            |
| 3.7           | Skor Soalan Positif dan Negatif Soal Selidik Komitmen Organisasi Allen dan Meyer (1990)         | 70            |
| 3.8           | Senarai Komuniti Bagi Mengukur Kesahihan Instrumen Kajian                                       | 73            |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 3.9  | Dapatan Kajian Ujian Rintis   | 75 |
| 3.10 | Skor Tahap Tingkah Laku Asertif   | 78 |
| 3.11 | Skor Tahap Komitmen Organisasi  | 78 |
| 3.12 | Interpretasi Nilai Pekali Korelasi Pearson  | 80 |
| 3.13 | Ringkasan Kaedah Analisis Statistik Data Kajian   | 81 |
| 4.1  | Analisis Borang Soal Selidik  | 84 |
| 4.2  | Analisis Responden Mengikut Jantina   | 85 |
| 4.3  | Analisis Responden Mengikut Bangsa  | 86 |
| 4.4  | Analisis Responden Mengikut Status Perkahwinan  | 86 |
| 4.5  | Analisis Responden Mengikut Umur  | 87 |
| 4.6  | Analisis Responden Mengikut Kelayakan Akademik Tertinggi  | 88 |
| 4.7  | Analisis Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan   | 89 |
| 4.8  | Analisis Responden Mengikut Pendapatan Bulanan  | 90 |
| 4.9  | Analisis Responden Mengikut Gred dan Jawatan  | 91 |
| 4.10 | Analisis Tahap Tingkah Laku Asertif   | 92 |
| 4.11 | Analisis Tahap Komitmen Organisasi  | 93 |
| 4.12 | Taburan Dapatan Hubungan Dimensi-Dimensi Tingkah Laku Asertif Dengan Komitmen Organisasi                          | 94 |
| 4.13 | Taburan Dapatan Hubungan Tingkah Laku Asertif Dengan Dimensi-Dimensi Komitmen Organisasi                          | 96 |
| 4.14 | Penilaian Model Regresi Pelbagai Piawai Tingkah Laku Asertif Dengan Komitmen Organisasi: <i>Model Summary</i>     | 97 |
| 4.15 | Penilaian Dimensi-Dimensi Tingkah Laku Asertif Yang Dominan Mempengaruhi Komitmen Organisasi: <i>Coefficients</i> | 98 |
| 4.16 | Ringkasan Penerimaan dan Penolakan Hipotesis-Hipotesis Kajian   | 99 |

**SENARAI RAJAH**

| <b>NO.<br/>RAJAH</b> | <b>TAJUK</b>                               | <b>MUKA<br/>SURAT</b> |
|----------------------|--|-----------------------|
| 2.1                  | Kitaran Asertif                            | 32                    |
| 2.2                  | Kedudukan Tingkah Laku Manusia             | 39                    |
| 2.3                  | Kerangka Kerja Konseptual Kajian           | 57                    |
| 3.1                  | Pengiraan Kelas Tahap Tingkah Laku Asertif | 78                    |
| 3.2                  | Pengiraan Kelas Tahap Komitmen Organisasi  | 78                    |

## SENARAI SINGKATAN

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| <b>ITTHO</b>   | - | Institut Teknologi Tun Hussein Onn                                 |
| <b>IPTA</b>    | - | Institusi Pendidikan Tinggi Awam Malaysia                          |
| <b>KUiTTHO</b> | - | Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn                         |
| <b>PLSP</b>    | - | Pusat Latihan Staf Politeknik                                      |
| <b>SACAD</b>   | - | Saluran Aduan dan Cadangan Dalaman                                 |
| <b>SPSS</b>    | - | <i>Statistical Packages for Social Science</i>                     |
| <b>UNODCCP</b> | - | <i>United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention</i> |
| <b>UTHM</b>    | - | Universiti Tun Hussein Onn Malaysia                                |

**SENARAI LAMPIRAN**

| <b>LAMPIRAN</b> | <b>TAJUK</b>   | <b>MUKA<br/>SURAT</b> |
|-----------------|--|-----------------------|
| <b>A</b>        | Borang Soal-Selidik  | 140                   |
| <b>B</b>        | Jadual Penentuan Saiz Sampel Kajian Krejcie dan<br>Morgan (1970) | 144                   |
| <b>C</b>        | Analisis SPSS  | 145                   |

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Organisasi sentiasa berusaha untuk melahirkan pekerja yang bertanggungjawab serta memiliki tahap komitmen yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan sehingga mencapai objektif organisasi. Komitmen menurut Asri dan Hamrila (2007) merupakan suatu tali perhubungan di antara pekerja dengan organisasi. Komitmen dilihat dari pelbagai perspektif yang merujuk kepada pelbagai kriteria, situasi dan gelagat tingkah laku pekerja. Oleh yang demikian, sekiranya pekerja mempunyai tingkah laku yang positif, maka pekerja akan mencorakkan budaya kerja yang baik dalam organisasi, begitu juga sebaliknya. Organisasi yang perihatin perlu memantau tingkah laku pekerja supaya prestasi kerja yang terhasil adalah selaras dengan halatuju organisasi serta membantu mencapai matlamat organisasi.

Di Malaysia, pekerja dalam golongan kakitangan awam merupakan tulang belakang kepada pentadbiran negara. Golongan ini dipertanggungjawabkan dalam memastikan pelaksanaan pelbagai polisi dan program pembangunan dapat dijayakan.



Dalam pelaksanaan ini, para pekerja yang berada dalam sektor awam mempunyai dwi-peranan bukan sahaja sebagai aset organisasi tetapi juga sebagai pelaksana aspirasi kerajaan dalam membangunkan negara. Justeru, sektor ini bukan sahaja sebahagian daripada asas pembangunan negara tetapi juga menjadi nadi penggerak misi dan visi kerajaan (Asri dan Hamrila, 2007)

Persekitaran luaran yang semakin mencabar akibat dari faktor-faktor luaran seperti globalisasi, ketidakpastian ekonomi, persaingan sengit, dan inovasi dalam teknologi menuntut kepada sumber manusia yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi. Cabaran globalisasi masa kini menuntut generasi muda untuk memiliki daya saing dan ketahanan dalam pelbagai aspek seperti kekuatan mentaliti, perancangan dan tindakan (Mohamed Anwar, Nur Ain dan Zakaria, 2013). Mengikut Wright, McMahan dan McWilliams (1994) sumber manusia adalah amat penting, pekerja merupakan satu-satunya sumber bagi kelebihan bersaing. Malahan, pekerja yang komited merupakan kunci kepada daya saing organisasi (Dessler, 1993). Oleh yang demikian, dalam keadaan ekonomi masa kini, pemerhatian yang berterusan terhadap isu sumber manusia penting kerana organisasi sebenarnya berada dalam keadaan berisiko sekiranya pekerja meninggalkan pekerjaan mereka apabila pasaran kerja bertambah baik. Menurut Coloquitt, Lepine and Wesson (2011), apabila pekerja benar-benar meninggalkan organisasi, ini boleh mengenakan kos yang agak tinggi kepada organisasi. Pekerja yang tidak komited kepada organisasi akan terlibat dalam tingkah laku "*withdrawal*" iaitu satu set tindakan yang dilakukan oleh pekerja untuk mengelak situasi bekerja; tingkah laku sebegini pada kemuncaknya akan berakhir dengan berhenti bekerja atau meninggalkan organisasi.

Sistem penyampaian awam berperanan penting dalam menjayakan dasar-dasar kerajaan. Lazimnya kredibiliti sesebuah kerajaan diukur berdasarkan kecekapan sistem penyampaian yang digunakan. Orang awam tidak lagi dilihat sebagai peminta atau pengguna perkhidmatan, sebaliknya mereka diangkat sebagai pelanggan yang perlu

diutamakan. Perubahan dalam sistem penyampaian awam bukan sahaja didorong oleh *trend* yang berlaku pada peringkat global tetapi juga disebabkan oleh perubahan tuntutan masyarakat ke atas sektor awam (Nor Azizah, 2010). Sebagai pembayar cukai, masyarakat amat menitikberatkan perkhidmatan setimpal dengan wang yang dibayar atau *value-for-money* (Ramlah dan Noor Azman, 2011).

Sektor awam telah sekian lama berdepan dengan kritikan, antara lainnya, tidak efisien, “*red tape*”, kurang fleksibel, akauntabiliti yang tidak efektif dan berprestasi rendah (Siddiquee, 2006). Sejak kemerdekaan negara, sektor awam di Malaysia telah mengalami pelbagai transformasi (Siti Nabiha, 2008). Kerajaan telah memperkenalkan pelbagai reformasi khususnya sejak tahun 1980 dalam usaha untuk meningkatkan governan dan kualiti perkhidmatan kepada rakyat. Ini selaras dengan perubahan dalam konteks politik dan ekonomi di dalam negara dan secara global yang telah mewujudkan permintaan baru terhadap pentadbiran untuk perkhidmatan yang berkembang dan bertambah baik (Siddiquee, 2007). Walaubagaimanapun, hampir 20 tahun selepas penambahbaikan program berjalan, sektor awam Malaysia terus mengalami antara lain, ketidakcekapan dan kekurangan pematuhan kewangan dan akauntabiliti serta berdepan dengan kritikan (Siddiquee, 2006;2007). Justeru, prestasi penjawat awam Malaysia perlu diberi perhatian yang serius dalam memastikan kualiti perkhidmatan sentiasa berada pada tahap yang tinggi, iaitu melalui peningkatan tahap komitmen dalam kalangan penjawat awam pada peringkat sokongan mahupun pengurusan.

Dalam pada itu, terdapat juga laporan bahawa penjawat awam kurang mentaliti perkhidmatan. Mereka lebih berminat berkhidmat untuk diri mereka sendiri dari berkhidmat kepada orang awam (UNODCCP, 1999). Perkhidmatan awam di Malaysia masih mengalami ketidakcekapan, rasuah dan banyak masalah lain (Danilah dan Siti Nabihah, 2011). Sementara itu, kurangnya akauntabiliti di kalangan penjawat awam masih kekal menjadi isu yang sering dibangkitkan di dalam Laporan Umum Audit (Siti

Nabiha, 2008). Sehubungan itu, adalah penting untuk memperbaiki penyampaian perkhidmatan sektor awam supaya keyakinan pelabur dapat ditingkatkan.

Selain itu, kritikan yang kerap mengenai kepimpinan sektor awam adalah kurangnya komitmen dan penghayatan terhadap prinsip-prinsip asas perkhidmatan awam dan integriti telah menjejaskan fungsi-fungsi pentadbiran awam (*The Star Online*, 2010). Menurut Siddiquee (2007) kajian terperinci situasi semasa pentadbiran awam di Malaysia mendedahkan beberapa aspek kritikal yang perlu diberikan perhatian iaitu perkhidmatan awam terus mengalami imej buruk disebabkan oleh prestasinya secara keseluruhan. Jelasnya, penambahbaikan dalam governan mestilah dilihat sebagai proses berterusan yang memerlukan lebih dorongan, pembelajaran dan pembelajaran semula. Perkara penting untuk berjaya dalam hal ini ialah komitmen daripada mereka yang terlibat.

Menurut Danilah dan Siti Nabiha (2011), peningkatan aduan yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) adalah bukti akauntabiliti sektor awam di Malaysia menjadi taruhan. BPA menerima purata 6,000 formal aduan tahunan berkenaan dengan ketidakpuasan orang awam. Laporan tahunan menunjukkan peningkatan aduan yang diterima BPA adalah sebanyak 2,702 (tahun 2005), 3,397 (tahun 2006), 5,347 (tahun 2007), 8,066 (tahun 2008) dan 12,683 (tahun 2009). Bukti lain yang menunjukkan bahawa kerajaan Malaysia masih lagi berusaha meningkatkan akauntabiliti penjawat awam adalah masalah rasuah yang menjadi beban kepada kerajaan. Agensi Anti Rasuah tahun 2003 melaporkan bahawa rasuah banyak berlaku di peringkat pentadbiran yang lebih rendah.

Sementara itu, Nor Azizah (2010) turut memperakui bahawa ukuran tahap sistem penyampaian awam adalah jumlah aduan orang awam terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh kerajaan. Jadual 1.1 menunjukkan katogeri aduan dalam perkhidmatan

awam dari tahun 2005 hingga 2008. Secara keseluruhannya didapati jumlah aduan yang diterima dalam tempoh tersebut menunjukkan peningkatan yang ketara dan membimbangkan, khususnya pada tahun 2008, sama ada di peringkat kementerian mahupun kerajaan negeri. Di antara kes tertinggi yang direkodkan ialah, kelewatan menjalankan tugas/tiada tindakan, tindakan tidak adil, kegagalan penguatkuasaan dan kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan.

**Jadual 1.1 : Statistik Jumlah dan Katogeri Aduan Terhadap Perkhidmatan Awam 2005-2008**

| Bil.          | Katogeri Aduan  | Jumlah Aduan |              |              |              |                 |              |              |              |
|---------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
|               |   | Kementerian  |              |              |              | Kerajaan Negeri |              |              |              |
|               |   | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         | 2005            | 2006         | 2007         | 2008         |
| 1             | Kelewatan/tiada tindakan                                  | 700          | 731          | 863          | 1,702        | 430             | 565          | 472          | 832          |
| 2             | Tindakan tidak adil                                       | 190          | 233          | 221          | 976          | 147             | 136          | 88           | 222          |
| 3             | Kekurangan kemudahan awam                                 | 64           | 145          | 92           | 293          | 117             | 147          | 77           | 271          |
| 4             | Kepincangan pelaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang | 11           | 23           | 11           | 85           | 3               | 10           | 8            | 14           |
| 5             | Salah guna kuasa/penyelewengan                            | 64           | 61           | 37           | 172          | 22              | 24           | 11           | 50           |
| 6             | Salah laku anggota awam                                   | 68           | 83           | 51           | 183          | 9               | 20           | 12           | 29           |
| 7             | Kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan               | 66           | 72           | 70           | 156          | 30              | 39           | 28           | 56           |
| 8             | Kegagalan penguatkuasaan                                  | 138          | 176          | 117          | 629          | 201             | 174          | 149          | 361          |
| 9             | Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan                 | 172          | 351          | 241          | 905          | 120             | 222          | 173          | 307          |
| 10            | Pelbagai aduan  | 105          | 90           | 85           | 508          | 50              | 95           | 77           | 271          |
| <b>Jumlah</b> |   | <b>1,578</b> | <b>1,965</b> | <b>1,788</b> | <b>5,609</b> | <b>1,129</b>    | <b>1,432</b> | <b>1,095</b> | <b>2,413</b> |

(Sumber : *Journal Excellence, MAMPU, 2010*)

Merujuk kepada statistik aduan dalam Jadual 1.1, boleh disimpulkan bahawa sistem penyampaian perkhidmatan awam di Malaysia masih berada pada tahap yang kurang memuaskan. Ia juga menggambarkan kurangnya tahap komitmen dalam kalangan penjawat awam. Tahap komitmen yang rendah dalam kalangan pekerja akan menjejaskan prestasi organisasi secara keseluruhannya, di mana organisasi gagal mencapai matlamat yang ditetapkan disebabkan kegagalan pekerja melaksanakan tugas dengan baik. Jika keadaan ini dibiarkan berlarutan, ia bukan sahaja menjejaskan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan, malah akan menggagalkan dasar-dasar penting kerajaan. Justeru, penjawat awam pada hari ini dan masa hadapan bukan sekadar perlu mempunyai kelayakan akademik yang tinggi dan latihan yang mencukupi, malah pada masa yang sama perlu memastikan ketinggian etika dan profesionalisme dari semasa ke semasa (Nor Azizah, 2010).

Menurut Ramlah dan Noor Azman (2011), faktor kejayaan kritikal pengurusan kualiti yang relevan dengan sektor khidmat awam terdiri dari komitmen pengurusan, memperkasakan pekerja, penglibatan pekerja, kerja berpasukan, latihan dan fokus pelanggan. Norazah dan Norbayah (2011) juga menekankan bahawa komitmen pekerja mempunyai kesan yang besar kepada prestasi kejayaan organisasi. Organisasi yang berusaha ke arah pencapaian prestasi yang unggul akan sentiasa menghargai pekerja, menjaga kebajikan pekerja, menyediakan latihan dan peluang kerjaya serta menggalakkan komitmen dan penglibatan pekerja dalam organisasi. Pendapat ini selari dengan dapatan kajian oleh Dessler (1993), mengenai komitmen pekerja yang merumuskan bahawa keupayaan organisasi untuk memenuhi aspirasi kerjaya peribadi pekerja mempunyai kesan yang ketara ke atas komitmen mereka. Sungguhpun terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi komitmen di kalangan pekerja, dalam kajian ini pengkaji melihat faktor tingkah laku pekerja itu sendiri sebagai peramal yang mempengaruhi tahap komitmen organisasi mereka.

Tingkah laku pekerja dan komitmen organisasi merupakan dua faktor penting yang mempengaruhi kejayaan sesebuah organisasi dalam mencapai matlamat dan kecemerlangan. Ini kerana produktiviti yang tinggi hanya boleh dicapai menerusi sumber manusia yang sentiasa komited dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Sementara itu, pekerja yang komited datangnya daripada individu yang bertingkah laku positif, ekspresi daripada dalaman individu iaitu emosi, perasaan dan pemikiran yang sihat dan positif. Rathus (1973) mendefinisikan tingkah laku asertif sebagai ungkapan diri seseorang dalam cara yang positif dan produktif. Justeru, ciri-ciri positif dalam individu yang asertif dapat mengelakkan mereka daripada terjerumus ke arah pemikiran dan tindakan yang negatif seperti kurangnya akauntabiliti, tidak amanah, menyalahgunakan kuasa, rasuah, dan sebagainya. Sebaliknya, individu yang asertif sentiasa berfikiran rasional, memiliki konsep sendiri yang positif, memiliki keyakinan dan harga diri yang tinggi, memperolehi kepuasan dan keseronokan dalam hidup serta kerjaya, cenderung untuk setia berkhidmat kepada organisasi dan seterusnya memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Pekerja yang komited merupakan aset yang amat bernilai kepada organisasi kerana mereka adalah tulang belakang yang menjadi pemangkin dan penggerak ke arah pencapaian perancangan strategik organisasi.

## **1.2 Latar Belakang Tempat Kajian**

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM), Pt. Raja, Batu Pahat, Johor telah ditubuhkan pada 16 September 1993, dahulunya dikenali sebagai Pusat Latihan Staf Politeknik (PLSP). PLSP berfungsi melatih serta melahirkan staf akademik politeknik yang terlatih dan berpengetahuan dalam pelbagai bidang kejuruteraan telah ditadbir bersama dengan Universiti Teknologi Malaysia dan Kementerian Pendidikan Tinggi Malaysia. PLSP telah dinaiktaraf sebagai Institut Teknologi Tun Hussein Onn (ITTHO)

pada 12 April 1996 di atas pengiktirafan dan kejayaan mengeluarkan sumber manusia dalam bidang pendidikan teknikal. ITTHO sekali lagi menempa sejarah apabila kerajaan Malaysia bersetuju menganugerahkan status Kolej Universiti pada 27 September 2000. Dengan status tersebut, ITTHO dikenali sebagai Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO).

Selaras dengan perkembangan dan kemajuan yang telah dicapai oleh KUiTTHO, pada 20 September 2006, kerajaan Malaysia sekali lagi telah bersetuju menganugerahkan status universiti penuh dan selaras dengan itu, nama KUiTTHO telah dijenamakan semula kepada Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM). Pengumuman penukaran status kepada universiti telah dibuat pada 01 Februari 2007 oleh Menteri Pengajian Tinggi Malaysia. UTHM merupakan Institusi Pendidikan Tinggi Awam Malaysia (IPTA) ke 15 di Malaysia.

Fungsi utama penubuhan UTHM adalah untuk menyediakan perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran yang berkualiti kepada masyarakat. Selaras dengan pengembangan dan pembangunan pesat program-program akademik yang pelbagai, UTHM turut membangun dari segi penyediaan fasiliti fizikal bagi memenuhi keperluan pelaksanaan aktiviti pengajaran dan pembelajaran. Sebagai sebuah universiti, masyarakat luar memandang tinggi peranan universiti dalam melahirkan modal insan yang berkualiti serta bakal menjadi pemimpin yang berupaya menyumbang kepada diri sendiri, keluarga, bangsa, agama dan Negara. Justeru, dalam usaha mencapai misi dan visi organisasi, UTHM memerlukan komitmen yang tidak berbelah bagi dari semua warga kerja yang merupakan aset terpenting milik organisasi. Pekerja yang komited menjadi tulang belakang dalam membantu organisasi mencapai objektif dan perancangan strategik yang ditetapkan. Untuk itu, organisasi seharusnya tidak berkompromi dalam soal menyedia dan memberi peluang kepada pekerja meningkatkan kompetensi menerusi penyertaan dalam kursus dan latihan secara berterusan bagi memupuk tingkah laku positif yang akhirnya ditransformasikan ke dalam bentuk

komitmen organisasi yang tinggi. Pekerja menjadi komited adalah kerana mereka tahu organisasi komited kepada mereka (Dessler, 1993).

Dari aspek kekuatan sumber manusia, UTHM memiliki staf yang mempunyai latarbelakang akademik yang pelbagai sesuai dengan spesifikasi kerja yang diperlukan di universiti. Secara umumnya pekerja dibahagikan kepada dua katogeri iaitu staf akademik dan staf bukan akademik. Sehingga pada 17 Jun 2013, enrolmen sumber manusia yang dimiliki oleh UTHM adalah seramai 2204 orang (Pejabat Pendaftar, 17 Jun 2013), di mana 1024 adalah staf akademik, manakala 1180 adalah staf bukan akademik. Dari jumlah ini, staf sokongan menyumbang peratusan terbesar dari keseluruhan jumlah staf bukan akademik di UTHM dan majoriti daripada mereka terlibat secara langsung dengan tugas-tugas di peringkat pelaksanaan atau operasi.

### **1.3 Pernyataan Masalah Kajian**

Sebagai salah sebuah organisasi yang berteraskan perkhidmatan, UTHM juga tidak ketinggalan berdepan dengan isu-isu yang berkaitan dengan kualiti penyampaian perkhidmatan awam. Ini dibuktikan menerusi statistik aduan yang diperolehi oleh pengkaji daripada Pejabat Pengurusan Kualiti dan Perancangan Korporat, UTHM. Jadual 1.2 menunjukkan bilangan aduan daripada pelanggan universiti yang terdiri daripada staf dan pelajar, menerusi Sistem Aduan dan Cadangan Dalam Atas Talian (SACAD *On-Line*) dari tahun 2011 hingga 2013. Aduan tertinggi yang direkodkan dalam katogeri ‘Pengurusan dan Pentadbiran’ menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh staf dalam katogeri pengurusan dan operasional masih belum memenuhi tahap piawaian dan kepuasan pelanggan universiti. Situasi ini jika tidak dibendung, boleh menjejaskan imej universiti secara keseluruhannya.



**Jadual 1.2 : Statistik Aduan SACAD *On-Line* UTHM**

| <b>Bil.</b>   | <b>Katogeri Aduan</b>        | <b>Tahun 2011</b> | <b>Tahun 2012</b> | <b>Tahun 2013</b> |
|---------------|------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 1             | Infrastruktur dan Prasarana  | 77                | 57                | 58                |
| 2             | Kemudahan ICT                | 17                | 20                | 17                |
| 3             | Pembangunan Akademik         | 3                 | 3                 | 131               |
| 4             | Aktiviti dan Program Pelajar | 17                | 5                 | 34                |
| 5             | Pengurusan dan Pentadbiran   | <b>80</b>         | <b>102</b>        | <b>116</b>        |
| <b>Jumlah</b> |                              | <b>194</b>        | <b>187</b>        | <b>356</b>        |

*(Sumber : Pejabat Pengurusan Strategik dan Kualiti UTHM, 2013)*

Sementara itu, Jadual 1.3 menunjukkan statistik kesalahan tata tertib staf UTHM dari tahun 2007 hingga 2013. Secara keseluruhannya, staf dalam katogeri sokongan mendominasi pelakuan kesalahan tata tertib berbanding kumpulan pengurusan dan profesional. Jenis kesalahan yang merekodkan jumlah yang tinggi adalah berkaitan dengan sikap dan tingkah laku staf sokongan yang memalsukan resit hotel (tidak jujur/ tidak amanah), tidak hadir bertugas tanpa cuti/ tanpa kebenaran/ tanpa sebab yang munasabah dan kesalahan jenayah di bawah kanun keseksaan. Justeru, pemilihan responden untuk kajian ini amat tepat dan signifikan berdasarkan informasi yang diperolehi daripada organisasi yang berkenaan.

**Jadual 1.3 : Statistik Kesalahan Tata tertib Staf Tahun 2007-2013**

| <b>Bil.</b>   | <b>Jenis Kesalahan</b>   | <b>Kategori Staf</b>       | <b>Jumlah Kesalahan</b> |
|---------------|--|----------------------------|-------------------------|
| 1             | Memalsukan resit hotel – Tidak jujur/ tidak amanah                           | Sokongan                   | 15                      |
| 2             | Memalsukan inden minyak – Tidak jujur/ tidak amanah                          | Sokongan                   | 1                       |
| 3             | Tidak hadir bertugas tanpa cuti/ tanpa kebenaran/ tanpa sebab yang munasabah | Sokongan                   | 8                       |
| 4             | Kesalahan jenayah di bawah kanun keseksaan                                   | Sokongan                   | 4                       |
| 5             | Kesalahan jenayah di bawah Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009  | Pengurusan dan Profesional | 2                       |
| 6             | Memalsukan dokumen PhD – Tidak jujur/ tidak amanah                           | Pengurusan dan Profesional | 1                       |
| 7             | Kesalahan jenayah di Mahkamah Syariah – Kes khalwat                          | Sokongan                   | 1                       |
| 8             | Kes plagiat manuskrip  | Pengurusan dan Profesional | 1                       |
| 9             | Kesalahan jenayah di bawah Akta Dadah Berbahaya 1952                         | Sokongan                   | 2                       |
| 10            | Kehilangan wang program – Tidak bertanggungjawab                             | Sokongan                   | 1                       |
| 11            | Kehilangan wang hasil jualan buku – Tidak bertanggungjawab                   | Sokongan                   | 1                       |
| 12            | Ingkar perintah pegawai atasan   | Sokongan                   | 1                       |
| 13            | Melakukan gangguan seksual   | Sokongan                   | 2                       |
| <b>Jumlah</b> |  |                            | <b>40</b>               |

*(Sumber : Unit Tata tertib, Pejabat Pendaftar, UTHM, 2013)*

Merujuk kepada statistik aduan dan kesalahan tata tertib staf, UTHM perlu memperkasakan lagi kecekapan sumber manusianya ke arah meningkatkan integriti, akauntabiliti dan komitmen organisasi khususnya dalam kalangan staf sokongan. Organisasi perlu merancang tindakan susulan dan penambahbaikan bagi menangani isu

dan permasalahan mengenai tingkah laku pekerja, antaranya adalah dengan memberi perhatian kepada pembentukan tingkah laku positif dalam kalangan pekerja.

Azizi (2005) menyifatkan tingkah laku sebagai sebahagian dari elemen sikap bagi seseorang individu. Sementara Ihmaamie dan Wan Suryati (2008) menyatakan bahawa pembentukan sesuatu sikap bukanlah sesuatu yang diwarisi secara genetik tetapi dibentuk selepas kelahiran di dunia. Beberapa faktor penting seperti pengalaman hidup, sosialisasi dan kesan pendedahan yang berpanjangan boleh mempengaruhi pembangunan sesuatu sikap.

Menurut Gillen (1997), empat jenis tingkah laku manusia memperlihatkan perbezaan mengenai bagaimana mereka berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain; iaitu tingkah laku pasif, tingkah laku pasif-agresif, tingkah laku agresif dan tingkah laku asertif. Ini diperakui oleh Harris (1967) dalam Caputo (1984) yang juga menjelaskan bahawa kedudukan tingkah laku manusia terbahagi kepada empat bahagian iaitu; tidak tegas (pasif), asertif, agresif dan pasif-agresif. Walau bagaimanapun, terdapat juga pandangan yang menyatakan bahawa asertif kebiasaannya dibincangkan dengan dua lagi mod tingkah laku, iaitu tingkah laku agresif, dan tingkah laku pasif (Shaw dan Rutledge, 1976; Noraini, 2001; dan Llyod, 2002).

Agresif merujuk kepada tingkah laku yang mengenyahkan hak orang lain, tingkah laku pasif pula membenarkan hak diri sendiri diketepikan, manakala asertif adalah tingkah laku di mana seseorang berdiri untuk mempertahankan hak diri sendiri dan pada masa yang sama menghormati dan mengambilkira hak orang lain (Shaw dan Rutledge, 1976).

Merujuk kepada jenis-jenis tingkah laku yang dinyatakan, pengkaji memilih tingkah laku asertif sebagai salah satu pembolehubah kajian. Ini adalah kerana ciri-ciri positif yang terdapat dalam individu yang asertif iaitu kemampuan meluahkan perasaan, memperkatakan sesuatu yang positif mengenai diri sendiri pada waktu yang bersesuaian, menghormati dan mengalu-alukan orang lain, menerima pujian, mempamerkan riak wajah yang sesuai, menyatakan tidak setuju secara halus, bertanya dan meminta penjelasan, meluahkan pandangan secara aktif dan mempertahankan hak individu (Bower dan Bower, 1991), secara rasionalnya menghasilkan pekerja yang bertingkah laku positif, diyakini memberi kesan kepada peningkatan produktiviti dan seterusnya komitmen organisasi. Tambahan pula, menurut Caputo (1984), tingkah laku asertif bukanlah genetik atau semula jadi untuk jenis-jenis personaliti tertentu, tetapi merupakan tingkah laku yang boleh dipelajari melalui amalan yang mudah, penilaian dan adaptasi. Justeru, latihan-latihan yang menjurus kepada pembentukan sikap asertif seharusnya disediakan supaya pekerja-pekerja yang bermasalah dapat dipulihkan.

Dalam kehidupan, konsep menang-kalah selalu dirasionalkan dalam sebarang pertandingan atau pertarungan. Jika ada satu pihak yang menang, sudah pasti satu lagi akan tewas. Dalam konteks organisasi, konsep ini dilihat dalam skop interaksi, di mana hubungan menang-kalah adalah tidak sihat kerana gagal memenuhi kehendak kedua-dua pihak iaitu majikan dan pekerja (Noraini, 2001). Asertif amat mementingkan kepuasan dan kemenangan kedua-dua pihak, di mana jika kebajikan pekerja dijaga sebaik mungkin, sudah pasti warga organisasi memberikan komitmen yang padu ke arah mencapai kecemerlangan dan seterusnya mengekalkan kelebihan bersaing dalam pasaran. Pekerja yang komited akan membantu organisasi untuk bersaing dengan lebih berkesan dalam situasi yang baik dan bertindak balas terhadap situasi yang buruk, apabila sesuatu perkara bertukar menjadi tidak baik. Mereka akan bersikap responsif dan membantu organisasi mencapai kualiti dan tahap produktiviti yang dicemburui oleh pesaing, mereka akan melakukan kerja seolah-olah organisasi itu kepunyaan mereka sendiri. Pekerja yang komited akan melakukan yang terbaik untuk organisasi, walaupun tidak diperhati oleh penyelia, dan banyak pekerjaan yang dilakukan pada hari ini jauh

daripada pemerhatian penyelia (Dessler, 1993). Sebaliknya pekerja yang tidak komited, menyebabkan segala perancangan dan strategi yang diatur tidak dapat dilaksanakan dengan sempurna, mengakibatkan organisasi gagal mencapai matlamat yang disasarkan.

Selain dari faktor peningkatan aduan dan salah laku pekerja, pemilihan UTHM sebagai organisasi yang dikaji adalah susulan daripada dapatan kajian Badaruddin, Siew Ting, Kahirol, Nor Lisa dan Mohamad Zaid (2008) mengenai tingkah laku asertif pensyarah-pensyarah UTHM. Hasil kajian mendapati bahawa masih terdapat sebilangan pensyarah yang tidak mengetahui maksud sebenar bagi tingkah laku asertif dan kebaikan yang dapat diperolehi dengan mengamalkan tingkah laku asertif dalam kehidupan seharian. Maklumat ini menunjukkan tiada pendedahan mengenai kepentingan dan manfaat tingkah laku asertif dalam kalangan warga UTHM sehingga kajian ini dilakukan. Dapatan kajian juga mencadangkan bahawa organisasi perlu mengambil tindakan yang perlu untuk mengekalkan serta meningkatkan tahap asertif pensyarah-pensyarah. Selain itu, temubual bersama Pegawai Unit Pembangunan Modal Insan, Bahagian Pembangunan Sumber Manusia, Pejabat Pendaftar UTHM pada 31 Mac 2013 juga mendapati sehingga kini, belum ada lagi kursus asertif atau latihan asertif pernah dilaksanakan kepada staf UTHM. Oleh itu, pengkaji berpendapat kajian mengenai asertif wajar dilaksanakan di UTHM.

Kekurangan kesedaran dan pendedahan mengenai tingkah laku asertif dan kepentingannya diperakui oleh Hamdan dan Umi Habibah (2008), di mana menurut mereka, di Malaysia bidang asertif kurang dikaji. Oleh itu, pembuat-pembuat dasar, badan bukan kerajaan, pengajian tinggi dan kaunselor disaran bersama-sama berganding bahu dan menggembling tenaga bagi mengambil kira keperluan latihan asertif ini sama ada dengan penggubalan dasar mahupun merangka program asertif dalam kepelbagaian aspek. Menurut mereka program-program berunsurkan latihan asertif perlu dilaksanakan secara berterusan bagi meningkatkan tahap asertif. Sehubungan itu, pengkaji

berpendapat kajian ini akan menyumbang kepada pengembangan dan penerokaan ilmu dalam bidang asertif khususnya di UTHM dan di Malaysia amnya.

Oleh yang demikian, sebarang polisi dan program yang dijalankan oleh organisasi untuk meningkatkan komitmen pekerja perlu mengambilkira aspek pembentukan sikap asertif dalam diri pekerja. Selain dari menerusi pembangunan modul latihan asertif, organisasi perlu melihat faktor-faktor lain yang menjadi pemangkin kepada pembentukan sikap asertif. Sebagai contoh, kepuasan diri dan peningkatan komitmen pekerja amat dipengaruhi oleh faedah atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi seperti polisi ganjaran, kenaikan pangkat, pengiktirafan, kesesuaian jenis pekerjaan, persekitaran kerja dan budaya positif dalam organisasi. Ini diakui oleh Firth, Moore, dan Loquet (2004) yang menyatakan komitmen pekerja boleh dipengaruhi oleh tahap sokongan pihak pengurusan, manakala Bishop, Goldsby, dan Neck (2002) mendapati jaminan pekerjaan amat penting dalam meningkatkan tahap komitmen para pekerja. Khulida, Johanim, Zurina, Mohd. Faizal dan Zulkiflee (2008) pula berpendapat bahawa komitmen terhadap organisasi dalam kalangan pekerja di sektor awam dipengaruhi sokongan pengurusan, pembangunan kerjaya, jaminan pekerjaan, dan ganjaran. Sekiranya faktor-faktor ini diberi perhatian serius oleh organisasi, secara automatik akan merangsang pembentukan tingkah laku asertif dalam diri setiap pekerja.

Kesimpulannya, dalam konteks organisasi tingkah laku asertif menjadikan seseorang individu sentiasa mempraktikkan amalan-amalan kehidupan dan pekerjaan yang positif, kurang mengalami tekanan di tempat kerja, mampu menangani konflik sebaik mungkin, jujur dengan diri sendiri dan orang lain serta mempunyai matlamat kehidupan yang jelas. Situasi sedemikian sudah tentu memberi kesan positif kepada produktiviti kerja yang menuntut kepada tahap kecekapan dan keberkesanan yang tinggi. Pekerja yang asertif dengan mudahnya memberikan kerjasama, sokongan padu, bertolak ansur dan memiliki komitmen yang tinggi untuk membantu organisasi mencapai objektif. Ini kerana mereka biasanya terdiri daripada individu yang berpuashati dengan

manfaat yang ditawarkan oleh majikan dan sebagai balasan mereka rasa bertanggungjawab untuk memberikan perkhidmatan seoptimum mungkin ketika berkhidmat dalam organisasi berkenaan.

Justeru, kajian mengenai hubungan tingkah laku asertif dengan komitmen pekerja terhadap organisasi adalah amat relevan untuk dilaksanakan. Ini sejajar dengan hasrat pengurusan tertinggi organisasi untuk memastikan organisasi sentiasa peka dan responsif terhadap perubahan persekitaran dalaman dan luaran yang menuntut komitmen yang tinggi daripada pekerja. Hasil kajian boleh membantu organisasi membuat perancangan dan strategi yang lebih mantap serta penambahbaikan terhadap sistem dan polisi berkaitan pengurusan dan pembangunan sumber manusia, agar boleh memberi kesan positif ke arah meningkatkan komitmen organisasi pekerja. Penambahbaikan kualiti berterusan (*continous quality improvemet*) dalam proses kerja dan penyampaian perkhidmatan perlu ditekankan bagi mengekalkan kualiti dan standard yang tinggi dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam, selaras dengan Polisi Kualiti UTHM “untuk menyediakan program akademik berkualiti tinggi berteraskan sains dan teknologi bagi memenuhi atau melampaui kehendak pelanggan melalui kecemerlangan pengurusan organisasi dan pembaikan berterusan”.

## 1.4 Persoalan Kajian

Persoalan kajian yang diutarakan di dalam penyelidikan ini adalah seperti berikut:

- 1.4.1 Apakah tahap tingkah laku asertif dalam kalangan staf sokongan UTHM?
- 1.4.2 Apakah tahap komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM?
- 1.4.3 Adakah terdapat hubungan di antara dimensi-dimensi tingkah laku asertif dengan komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM?
- 1.4.4 Adakah terdapat hubungan di antara tingkah laku asertif dengan dimensi-dimensi komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM?
- 1.4.5 Apakah dimensi tingkah laku asertif yang paling dominan mempengaruhi komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM?

## 1.5 Matlamat Kajian

Staf sokongan di UTHM merupakan kumpulan pekerja yang menjalankan tugas di peringkat pengoperasian atau pelaksanaan. Mereka merupakan pekerja yang berurusan secara langsung dengan pemegang taruh (*stakeholders*) universiti, yang terdiri dari kalangan pelajar, ibubapa, pihak industri, pihak luar dan pekerja-pekerja UTHM dari jabatan-jabatan lain. Matlamat kajian ini adalah untuk menyediakan maklumat bagi membantu pihak universiti melihat tahap tingkah laku asertif dan komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM, serta hubungan di antara kedua-duanya. Menerusi dapatan kajian, penyelidik akan mengesyorkan cadangan yang praktikal dalam meningkatkan komitmen organisasi mereka. Selain itu, program-program latihan yang bersesuaian juga boleh dirancang oleh Bahagian Pembangunan Sumber Manusia,



Pejabat Pendaftar, UTHM bagi mengurangkan masalah yang timbul berkaitan dengan tingkah laku staf sokongan pada masa akan datang.

## **1.6 Objektif Kajian**

Secara khususnya objektif kajian ini adalah:

- 1.6.1 Menenalpasti tahap tingkah laku asertif dalam kalangan staf sokongan UTHM.
- 1.6.2 Menenalpasti tahap komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM.
- 1.6.3 Menenalpasti hubungan di antara dimensi-dimensi tingkah laku asertif dengan komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM.
- 1.6.4 Menenalpasti hubungan di antara tingkah laku asertif dengan dimensi-dimensi komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM.
- 1.6.5 Menenalpasti dimensi tingkah laku asertif yang paling dominan mempengaruhi komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM.

## **1.7 Skop Kajian**

Kajian ini dijalankan untuk menenalpasti hubungan di antara tingkah laku asertif dengan komitmen organisasi dalam kalangan staf sokongan UTHM yang berada di bawah skim perkhidmatan pentadbiran dan sokongan (N), dalam jenis skim

perkhidmatan kumpulan pelaksana. Responden dalam katogeri ini dipilih berdasarkan kepada fungsi jawatan mereka, di mana kumpulan ini majoritinya merupakan pekerja “front office” iaitu kumpulan pertama yang berurusan secara langsung dengan pelanggan organisasi yang terdiri daripada pelanggan dalaman (staf UTHM) atau pelanggan luar. Sifat kerja mereka yang sentiasa berurusan secara langsung dengan pelanggan (peringkat operasional), menuntut tahap profesionalisme dan etika kerja yang tinggi. Justeru, mereka perlu memiliki kebijaksanaan, kesopanan, kesantunan dan kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dalam melaksanakan tugas, supaya perkhidmatan yang diberikan meninggalkan kesan pertama atau “first impression” yang positif kepada pelanggan. Selain itu, responden ini dipilih berdasarkan enrolmen pekerja yang lebih ramai berbanding dengan pekerja di bawah skim perkhidmatan pengurusan dan profesional. Dengan lebih ramai populasi yang terlibat, maka lebih banyak maklumbalas diperolehi dari sampel kajian dan lebih tepat kesimpulan yang boleh dirumuskan. Selain mengkaji tahap tingkah laku asertif dengan komitmen organisasi, penyelidik juga akan mengenalpasti hubungan dimensi-dimensi tingkah laku asertif dengan komitmen organisasi, serta melihat dimensi tingkah laku asertif manakah yang paling dominan mempengaruhi komitmen organisasi.

## **1.8 Batasan Kajian**

Di dalam melaksanakan kajian, terdapat beberapa batasan kajian yang boleh mempengaruhi hasil kajian seperti berikut:

- 1.8.1 Kajian ini hanya meliputi sebahagian staf sokongan UTHM dalam klasifikasi perkhidmatan pentadbiran dan sokongan (N) iaitu, Kumpulan Sokongan I dan Kumpulan Sokongan II dari jenis skim perkhidmatan

kumpulan pelaksana, dan dapatan kajian tidak menggambarkan keputusan keseluruhan staf sokongan di UTHM.

- 1.8.2 Kajian juga dilaksanakan di UTHM sahaja, dengan itu dapatan kajian tidak melambangkan keputusan bagi IPTA-IPTA yang lain.
- 1.8.3 Keputusan analisis kajian merujuk kepada maklumbalas secara jujur dan ikhlas yang diberikan oleh semua responden.

## **1.9 Kepentingan Kajian**

Kajian ini mempunyai kepentingan dalam dua aspek iaitu aspek praktikal dan aspek akademik. Dari aspek praktikal, kajian ini amat berguna kepada pengurusan organisasi UTHM selaku badan berkanun yang mana sumber manusianya terdiri daripada penjawat-penjawat awam. Kajian ini menyediakan maklumat mengenai tahap tingkah laku asertif dan komitmen organisasi di kalangan staf sokongan UTHM. Dapatan kajian ini boleh dimanfaatkan untuk kebaikan bukan sahaja staf-staf sokongan, tetapi juga boleh diperluaskan kepada pegawai dan staf akademik UTHM.

Dalam era globalisasi, kelebihan bersaing amat penting dalam memastikan kelestarian sesebuah organisasi. Menurut Cummings dan Worley (2008), untuk mewujudkan kelebihan bersaing, organisasi mestilah mencapai kedudukan yang lebih selesa berbanding pesaing atau secara dalaman berjaya melaksanakan sesuatu yang unik, bernilai dan sukar untuk ditiru. Walaupun persaingan biasanya dikaitkan dengan organisasi yang berorientasikan keuntungan, kriteria persaingan boleh diaplikasi kepada organisasi yang bukan berorientasikan keuntungan atau organisasi kerajaan. Dengan itu, cara pemikiran dan tingkah laku pekerja perlu ditransformasikan supaya berupaya untuk menyahut dan menggalas cabaran yang lebih besar pada masa hadapan.

Memiliki pekerja yang asertif umpama menyimpan aset yang bernilai kerana menurut Noraini (2001) tingkah laku asertif meliputi aspek keupayaan individu untuk berhadapan dengan konflik dan masalah dalaman dalam usaha memastikan organisasi mencapai kejayaan dan berprestasi. Asertif didefinisikan sebagai kualiti dan tingkah laku, oleh yang demikian, asertif menuntut kepada penggunaan kemahiran interpersonal yang khusus seperti seseorang memberikan ekspresi terhadap hak diri sendiri, pemikiran dan perasaan dalam cara yang tidak merendahkan, menghina atau mengganggu hak munasabah orang lain (Slater, 1990).

Selain itu, menurut Caputo (1984), manfaat tingkah laku asertif termasuklah harga diri yang lebih tinggi, tenang, berkeyakinan diri, mengurangkan kebimbangan, resolusi konflik yang berkesan, rasa bertanggungjawab, pemikiran rasional, mengurangkan penyakit psikosomatik, meningkatkan hubungan interpersonal dan meningkatkan keberkesanan kerja. Justeru, kesan tingkah laku asertif tidak hanya memberi manfaat kepada organisasi tempat pekerja bekerja, tetapi juga kepada masyarakat lain selagi mana seseorang individu perlu berurusan dengan pihak-pihak tertentu bagi melancarkan kehidupan seharian. Ini kerana setiap individu bukan hanya menjadi pekerja kepada organisasi tetapi juga mempunyai peranan dan tanggungjawab lain seperti sebagai bapa, ibu, suami, isteri dan anak. Secara ringkasnya, tingkah laku asertif boleh memberi kesan positif kepada setiap individu dalam mempengaruhi corak kehidupan seharian mereka.

Oleh kerana asertif merupakan suatu tingkah laku yang boleh dipupuk dalam diri setiap individu, maka tidak hairanlah banyak kajian mengenai latihan asertif telah dijalankan oleh penyelidik-penyelidik terdahulu khususnya di luar negara. Justeru, dapatan kajian ini akan menjadi satu pemangkin kepada UTHM untuk mengorak langkah seterusnya bagi melatih pekerja-pekerja menerusi pelaksanaan program-program latihan pembangunan sumber manusia yang menfokus kepada pembinaan dan pembentukan tingkah laku asertif dalam diri pekerja.

Manakala dari sudut akademik, hasil kajian ini dapat dijadikan dokumen dan rujukan ilmiah dalam organisasi khususnya UTHM mahupun organisasi luar. Dapatan kajian boleh dijadikan garis panduan kepada para penyelidik yang berhasrat untuk mengkaji bidang ini pada masa akan datang. Memandangkan bidang asertif dan komitmen organisasi kurang dikaji di Malaysia, pengkaji yakin kajian sebegini dapat menyumbang kepada perkembangan ilmu pengetahuan dan pada masa yang sama mengisi lompong atau kekurangan penyelidikan dalam bidang berkenaan.

## **1.10 Definisi Konseptual**

Bahagian ini melihat definisi konseptual yang dipetik daripada beberapa penyelidik mengenai tingkah laku asertif, komitmen dan komitmen organisasi.

### **1.10.1 Tingkah Laku Asertif**

Alberti dan Emmons (2001) menyatakan bahawa tingkah laku asertif menggalakkan kesaksamaan dalam hubungan manusia, membolehkan manusia untuk bertindak mengikut kepentingan sendiri, untuk mempertahankan diri tanpa kebimbangan yang tidak wajar, untuk meluahkan perasaan jujur dengan selesa dan untuk melaksanakan hak-hak peribadi tanpa menafikan hak-hak orang lain. Asertif bertindak mengurangkan kebimbangan dan meningkatkan nilai diri dengan membuatkan setiap orang bertanggungjawab untuk mengungkap pemikiran, perasaan, dan emosi.

Asertif adalah kemampuan seseorang untuk meluahkan perasaan dan menuntut hak sambil menghormati perasaan dan hak-hak orang lain. Komunikasi asertif adalah sewajarnya secara langsung, terbuka dan jujur, menjelaskan keperluan seseorang kepada orang lain. Asertif datang secara semulajadi kepada seseorang, tetapi adalah kemahiran yang boleh dipelajari. Individu yang telah menguasai kemahiran asertif akan dapat mengurangkan tahap konflik interpersonal dalam kehidupan mereka sekali gus mengurangkan sumber utama tekanan (Scott, 2006).

Tingkah laku asertif adalah asas kepada komunikasi yang efektif. Menjadi asertif bermakna memiliki kualiti tertentu (keyakinan diri, menghormati diri), berkelakuan dalam cara tertentu (bertindak rasional dan cara dewasa, menyatakan secara langsung apa yang dimahukan), memiliki pendekatan tertentu dalam kehidupan (jujur, positif, mudah) dan yang paling utama, merawat orang lain dengan penghormatan dan pemahaman yang sama sepertimana yang diharapkan untuk diri sendiri (Makin dan Lindley, 1991).

Tingkah laku asertif adalah aktif, secara langsung dan jujur. Ia menyampaikan mesej yang memberi kesan hormat diri dan menghormati orang lain. Dengan menjadi asertif individu melihat kemahuan, keperluan dan hak-hak yang sama dengan orang lain. Oleh itu, tingkah laku ini membawa kepada kejayaan dan hubungan yang jujur (Llyod, 2002).

### **1.10.2 Komitmen**

Komitmen disifatkan sebagai hubungan satu pekerja dengan organisasi dan keputusan dibuat pekerja untuk meneruskan keahlian dalam organisasi (Meyer dan Allen, 1991). Pekerja yang komited sanggup melampaui keperluan minimum tugas

mereka dan lebih cenderung untuk kekal dengan organisasi daripada pekerja tidak komited (Meyer dan Allen, 1997).

Meyer dan Allen (1997) telah mengenal pasti tiga bentuk komitmen iaitu komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen normatif. Komitmen afektif adalah ikatan emosi individu dengan organisasi (iaitu identifikasi dan penglibatan). Komitmen berterusan merujuk kepada pengiktirafan individu terhadap faedah meneruskan keahlian organisasi berbanding kos jika meninggalkan organisasi. Sementara komitmen normatif merujuk kepada perasaan pekerja yang berkewajipan untuk kekal dalam organisasi. Ketiga-tiga bentuk komitmen ini akan mempengaruhi bukan sahaja kesediaan pekerja untuk kekal dengan sesebuah organisasi tetapi juga tingkah laku yang berkaitan dengan kerja mereka.

Culverson (2002) pula mengaitkan komitmen dengan keinginan untuk terus bekerja di sesebuah organisasi. Komitmen merupakan satu peringkat psikologi iaitu; menunjukkan hubungan intim seseorang individu dengan organisasi dan menunjukkan sama ada untuk meneruskan atau tidak meneruskan keanggotaan dalam organisasi (Bodamosi, 2005).

Sementara itu, menurut (Asri dan Hamrila, 2007), komitmen didefinisikan sebagai kerelaan seseorang pekerja untuk menjadi sebahagian daripada organisasi dan memberikan khidmat lebih lama lagi kepada organisasi tersebut.

### **1.10.3 Komitmen Organisasi**

Mowday, Porter dan Steers (1982) mentakrifkan komitmen organisasi sebagai kepercayaan yang kuat terhadap matlamat organisasi, nilai-nilai dan kesediaan untuk mengerahkan usaha yang besar bagi pihak organisasi. Komitmen organisasi secara konseptual sering dianggap sebagai ikatan afektif kepada organisasi akibat daripada nilai-nilai organisasi yang dikongsi oleh individu, keinginan mereka untuk kekal dalam organisasi dan kesediaan mereka untuk berusaha gigih untuk pihak organisasi.

Komitmen organisasi adalah satu proses yang berterusan di mana ahli-ahli organisasi menunjukkan minat mereka dalam organisasi (Chen, 2006). Ia juga merupakan suatu jenis penilaian terhadap koordinasi di antara nilai-nilai individu dan kepercayaan organisasi (Crowford dan Lock, 2001).

Colquitt, Lepine dan Wesson (2011) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai keinginan di pihak pekerja untuk kekal sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasi mempengaruhi sama ada pekerja tetap sebagai ahli organisasi (kekal) atau meninggalkan organisasi untuk mendapatkan pekerjaan lain. Komitmen dan meninggalkan organisasi mempunyai perkaitan yang negatif, di mana lebih komited seseorang pekerja, kemungkinan besar untuk mereka melibatkan diri dengan pengeluaran juga kurang.

### **1.10.4 Staf Sokongan**

Menurut Kamus Dewan Edisi Ketiga istilah staf sokongan merupakan pekerja biasa yang terdiri daripada kerani untuk menyokong dan membantu pekerja atasan.



Manakala, menurut Pekeliling Perkhidmatan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) Bil.1 Tahun 2012, Kumpulan Sokongan di bawah Sistem Saraan Malaysia (SSM) bermaksud “Kumpulan Pelaksana” yang berada di Gred 1 hingga 40 dan setaraf. Berdasarkan kepada portal rasmi JPA, terdapat tiga definisi atau terminologi berkaitan Kumpulan Sokongan yang sedang berkuatkuasa iaitu:

- i) Kumpulan Sokongan Berkelayakan Diploma/STPM : Gred 27 – Gred 40
- ii) Kumpulan Sokongan Berkelayakan SPM : Gred 17 – Gred 26; dan
- iii) Kumpulan Sokongan Berkelayakan PMR/SRP dan ke bawah: Gred 1 – Gred 16.

### **1.11 Definisi Operasional**

Bahagian ini melihat definisi operasional yang khusus merujuk kepada kajian yang akan dilakukan iaitu tingkah laku asertif, komitmen organisasi dan staf sokongan.

#### **1.11.1 Tingkah Laku Asertif**

Dalam kajian ini, penyelidik mengkaji mengenai tingkah laku asertif yang mengukur keupayaan staf sokongan UTHM untuk bersikap asertif tanpa mengabaikan, merendahkan dan menafikan hak orang lain dengan penuh hemah, bertimbang rasa, bertolak ansur dan bertanggungjawab. Sejauh manakah mereka berjaya menggunakan hak-hak asertif masing-masing yang seterusnya mempamerkannya dalam bentuk tingkah

laku asertif. Asertif dalam diri pekerja dapat dilihat sama ada secara lisan, iaitu menerusi cara berkomunikasi (penggunaan perkataan) dan tanpa lisan iaitu menerusi perbuatan atau bahasa isyarat (intonasi suara, gaya penyampaian, bentuk pertuturan, air muka, renungan mata, dan kedudukan atau pergerakan badan) yang akan mengiringi perkataan ketika pekerja berkomunikasi (Noraini, 2001).

Penentuan tahap tingkah laku asertif dibuat menggunakan Rathus (1973) yang meliputi 30 item bagi skor pengukuran asertif-diri. Lima dimensi tingkah laku asertif seperti dalam Jadual 1.4 telah disokong oleh Caputo (1984), Makin dan Lindley (1991), Gillen (1997), Back dan Back (1999), Abdulah (2005) dan telah disesuaikan mengikut keperluan kajian.

**Jadual 1.4 : Dimensi-Dimensi Tingkah Laku Asertif**

| Bil. | Dimensi                                 | Keterangan   |
|------|---|--|
| 1    | Kemampuan mempertahankan pendirian (KP) | Adalah kemampuan untuk saling menyatakan 'tidak' dan menerima 'tidak' sebagai jawapan, iaitu merupakan hak untuk mempertahankan prinsip/pendirian sendiri dan orang lain. Seseorang individu itu mampu berinteraksi dengan individu lain serta perihatin terhadap apa yang ingin diperkatakan dan mengambil berat kehendak serta perasaan orang lain. Ia juga melibatkan sejauhmana interaksi yang dijalankan dapat mencapai apa yang dikehendaki dan menyatakan pendirian dengan tenang dan tegas |

**Sambungan Jadual 1.4 : Dimensi-Dimensi Tingkah Laku Asertif**

| <b>Bil.</b> | <b>Dimensi</b>                          | <b>Keterangan</b>  |
|-------------|---|--|
| 2           | Keupayaan untuk menghormati (KH)        | Adalah keupayaan untuk saling menghormati orang lain. Seseorang individu itu mampu mempertahankan hak diri sendiri dan tidak akan melakukan sesuatu sehingga mengganggu dan mengabaikan hak orang lain. Ini akan terjadi apabila rasa hormat timbul dalam diri. Individu yang asertif akan menyatakan hak pendiriannya dengan cara yang betul termasuklah menyatakan kehendak, keperluan, perasaan dan idea sendiri.                                   |
| 3           | Kemampuan meluahkan perasaan (KL)       | Adalah kemampuan untuk saling berperasaan dan meluahkan perasaan. Seseorang individu itu mampu memahami dan meluahkan perasaan secara berani. Luahan ini adalah secara terus dan jujur, di samping mengambilkira kepercayaan dan keinginan sendiri dalam meluahkan perasaan. Ia juga melibatkan pernyataan perasaan, idea dan kepercayaan tanpa menghina, merendahkan, memperkecilkan dan menyalahkan orang lain.                                      |
| 4           | Kebarangkalian melakukan kesilapan (KS) | Adalah kebarangkalian untuk saling melakukan kesilapan dan menerima kenyataan bahawa individu lain juga melakukan kesilapan. Seseorang itu mampu mempertahankan haknya dengan cara berterus terang walaupun dirinya menghadapi risiko atas tindakannya itu. Kadangkala tindak tanduknya juga tidak disenangi oleh orang lain.  |
| 5           | Kemahiran berkomunikasi (KK)            | Adalah kemahiran untuk saling bertanya soalan dan menerima pertanyaan daripada individu lain, iaitu hak untuk saling berkomunikasi dengan orang lain. Seseorang individu itu sanggup bertanya atau mengadu tentang ketidakpuasan dengan syarat maklumat yang ingin ditanyakan atau diadukan adalah jelas komprehensif serta mudah untuk difahami. Ia juga melibatkan kemampuan untuk menjelaskan sesuatu yang benar tanpa menafikan sesuatu yang lain. |

### 1.11.2 Komitmen Organisasi

Dalam kajian ini, komitmen organisasi adalah merujuk kepada komitmen staf-staf sokongan UTHM terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Bagi mengukur tahap komitmen organisasi, Borang Soal Selidik Komitmen Organisasi Model Tiga-Komponen (Allen dan Meyer, 1990) akan digunakan. Tiga komponen komitmen organisasi dalam soal selidik adalah komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen normatif (Meyer dan Allen, 1991;1997).

Komitmen afektif iaitu berdasarkan keperluan (*desired-based*) merujuk penglibatan pekerja secara emosional untuk terus berkhidmat dalam organisasi. Pekerja dalam komitmen afektif ini akan kekal sebagai warga kerja organisasi kerana mereka mempunyai tahap keinginan dan kesetiaan yang tinggi serta merasa seronok dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan. Sementara komitmen normatif iaitu berdasarkan kos (*cost-based*) merujuk kepada pekerja yang merasakan mereka berkewajipan untuk kekal bersama organisasi. Pekerja merasakan mereka mempunyai tanggungjawab moral untuk membalas semula manfaat-manfaat yang diterima daripada organisasi atau perasaan untuk tidak meninggalkan organisasi dipengaruhi oleh norma-norma sosial supaya setia bersama satu organisasi. Manakala komitmen berterusan pula adalah berdasarkan kewajipan (*obligation-based*) iaitu merujuk kepada pekerja yang menyedari mengenai risiko dan kos yang akan ditanggung sekiranya meninggalkan organisasi.

### **1.11.3 Staf Sokongan**

Staf sokongan yang dimaksudkan dalam kajian ini merupakan staf-staf sokongan UTHM yang berada di bawah klasifikasi perkhidmatan pentadbiran dan sokongan (N) yang meliputi Kumpulan Sokongan I (Gred N27 hingga N40) dan Kumpulan Sokongan II (Gred N17 hingga N26) dalam jenis skim perkhidmatan kumpulan pelaksana mengikut Sistem Saraan Malaysia (SSM), Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia. Kumpulan I terdiri dari mereka yang memiliki kelayakan akademik Diploma atau Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia (STPM), sementara Kumpulan II mempunyai taraf pendidikan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Selaku kumpulan pelaksana, mereka terlibat secara langsung dengan tugas-tugas peringkat operasional di Pusat-Pusat Tanggungjawab (PTJ) dalam UTHM di mana mereka ditempatkan.

### **1.12 Rumusan**

Merujuk kepada perbincangan dalam Bab 1, dapat dirumuskan bahawa kajian mengenai tingkah laku asertif dengan komitmen organisasi di kalangan staf UTHM adalah signifikan untuk dilaksanakan khususnya dalam kalangan staf sokongan kerana mereka merupakan kumpulan pelaksana yang berurusan secara langsung dengan pelanggan. Mereka berupaya menentukan tahap kualiti perkhidmatan kerana ia amat bergantung kepada tingkah laku dan komitmen pekerja terhadap sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan. Justeru, organisasi perlu memberikan perhatian yang sewajarnya bagi memastikan matlamat dan halatuju organisasi dapat dicapai menerusi pembentukan tingkah laku positif para pekerja dan sokongan padu daripada staf-staf sokongan.

## RUJUKAN

- Abdullah Ismail (2005). *Hubungan Tingkah Laku Asertif Dengan Konsep Kendiri di Kalangan Pegawai-Pegawai Kanan Kastam di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Daerah Johor Bahru*, Ijazah Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Ahmad Fadli Jaafar (1997). *Satu Ujikaji Pembinaan Tingkahlaku Asertif di Kalangan Pemimpin Persatuan Mahasiswa Sebuah Universiti Tempatan. Fokus: Peserta Kursus Bina Negara, Biro Tatanegara (Cawangan Perak), Jabatan Perdana Menteri*, Ijazah Sarjana Sains, Universiti Malaysia Sarawak.
- Akbari, B., Mohamadi, J. and Sadeghi, S. (2012). Effect of Assertiveness Training Methods on Self-Esteem and General Self-Efficacy Female Students of Islamic Azad University, Anzali Branch, Iran, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(3) 2265-2269.
- Alberti, R. and Emmons, M. (2001). *Your Perfect Right* ( 8<sup>th</sup> ed.) Impact Publishers, Inc. Atascadero, California.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63(1), 1-18.
- AG's Report: Action Against 72 Officers, 23 Companies. (2010, March 8). *The Star Online*.
- Archives, E. (2003). The importance of Being Assertiveness, Saying NO. <http://www.crystalinks.com/assertiveness.html>
- Asri Marsidi dan Hamrila Abdul Latip (2007). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja di Organisasi Awam, Fakulti Ekonomi dan Perniagaan, Universiti Malaysia Sarawak. *Jurnal Kemanusiaan*. Bil.10, Disember.
- Azizi Yahaya (2005). *Aplikasi Kognitif Dalam Pendidikan*. Pahang: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Back, K. and Back, K. (1999). *Assertiveness at Work: A Practical Guide to Handling Awkward Situations*. (3<sup>rd</sup> ed.) London: McGraw-Hill Publishing Company.

- Badaruddin Ibrahim, Lian Siew Ting, Kahirol Mohd. Salleh, Nor Lisa Sulaiman dan Mohamad Zaid Mustafa (2008). Tingkah Laku Asertif dan Tahap Kepuasan Kerja dalam Kalangan Pensyarah Universiti. *The 6th International Malaysian Studies Conference (MSC6), Engaging Malaysian Modernity 50 Years and Beyond*. Kuching, Sarawak.
- Beck, K and Wilson, C. (2000). Development of Affective Organizational Commitment: A Cross Sequential Examinations of Change with Tenure. *Journal of Vocational Behaviour*. 56(1), 114-136.
- Becker, H.S (1960). Notes on the Concept of Commitment. *Am. J. Sociol.* 66: 32–40.
- Birch, C. (2000). *Asserting Your Self: How to Feel Confident About Getting More from Life*, Kuala Lumpur: Golden Books Centre Sdn. Bhd.
- Bishop, J.W., Goldsby, M.G. and Neck, C.P. (2002). Who Goes? Who Cares? Who Stays? Who Wants To? The Role of Contingent Workers and Corporate Layoff Practices. *Journal of Managerial Psychology*. 17 (1), 298-315.
- Bodamosi, G. (2005). The Influence of Performance Appraisal on Organizational Commitment: The Case of Botswana. University of Sharjah. *Journal of Pure and Applied Sciences*. 3, 81-96.
- Bower, S.A and Bower, G.H. (1991). *Asserting Yourself – A Practical Guide for Positive Change*. (updated ed.). Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Brislin, R.W. (1970). Back-Translation for Cross-Culture Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 1, 185–216.
- Caputo, J.S. (1984). *The Assertive Librarian*. Canada: The Oryx Press.
- Cecen-Erogul, A.R. and Zengel, M. (2009). The Effectiveness of an Assertiveness Training Programme on Adolescents' Assertiveness Level. *Elementary Education Online*. 8(2), 485-492.
- Chakraborty, M. (2009). Importance of Assertiveness at the Workplace: A Case Study, *IUP Journal of Soft Skills*. Vol. 3 Issue 3/4, p12-18. 7p.
- Chen, L. (2006). The Effect of Internal Marketing Organizational Commitment a Mongo Retail Bank Manager. *The Eternal Journal of Bank Marketing*. pp. 108-116.

- Cheng, C. and Young Chun, W. (2008). Cultural Differences and Similarities in Request Rejection A Situational Approach. *Journal of Cross-Cultural Psychology*. Volume 39 Number 6, November, 745-764.
- Chua Yan Piaw (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan (Buku 2): Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill.
- Chua Yan Piaw (2009). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan (Buku 5): Statistik Penyelidikan Lanjutan: Ujian Regresi, Analisis Faktor dan Analisis SEM*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill.
- Chun-Chen Huang and Ching-Sing You (2011). The Three Components of Organizational Commitment on In-Role Behaviors and Organizational Citizenship Behaviors. *African Journal of Business Management*. Vol. 5(28), pp.11335-11344, 16 November.
- Cohen, A. (2007). Commitment Before and After: An Evaluation and Reconceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review* 17. 336-354.
- Coloquitt, J.A, Lepine, J.A and Wesson, M.J. (2011). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*, Edition 2, McGraw-Hill Irwin.
- Culverson, E.D. (2002). *Exploring Organizational Commitment Following Radical Change: A Case Study Within The Parks Canada Agency*. Master of Arts in Recreation and Leisure Studies, University of Waterloo, Ontario, Canada.
- Cummings, T.G. and Worley, C.G. (2008). *Organization Development and Change* (9<sup>th</sup> ed.). USA:South Western Cengage Learning,
- Crowford, J. and Lock, P. (2001). Antecedents of Organizational Commitment and the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology* 16. 594-613.
- Danilah Salleh dan Siti Nabiha Abdul Khalid (2011). Accountability Practice at Local Government of Malaysia, *2nd International Conference on Busines and Economic Research (2nd ICBER 2011) Proceeding*.
- DeVellis, R.F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications* (2<sup>nd</sup> edition). Thousand Oaks, California: Sage.



- Dawes, J. (2008). Do Data Characteristics Change According to the Number of Scale Points Used? An Experiment Using 5-Point, 7-Point and 10-Point Scales. *International Journal of Market Research*. Vol. 50, Issue 1.
- Dessler, G. (1993). *Winning Commitment: How to Build and Keep a Competitive Workforce*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- Firth L., Mellor, D. J., Moore, K.A. and Loquet, C. (2004). How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit? *Journal of Managerial Psychology*. 19 (2), 170-187.
- Fung Lan Yong (2010). A Study on the Assertiveness and Academic Procrastination of English and Communication Students at a Private University. *American Journal of Scientific Research*. Issue 9, 62-72.
- Gaddis, S. (2007). Positive, Assertive 'Pushback' for Nurses. *Iowa Nurse Reporter* 20, 17-19.
- Gillen, T. (1997). *Assertiveness*. Chartered Institute of Personnel and Development. London.
- Guilford, J.P. and Frunchter, B. (1973). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. McGraw-Hill.
- Hall, J.R. (1977). *Assessment of Assertiveness*, In P. McReynolds Ed., *Advances in Psychological Assessment*. (Vol. 4). San Francisco: Jossey Bass.
- Hamdan Abd. Kadir (2007). *Kesan Latihan Ketegasan Terhadap Tegas Diri dan Konsep Kendiri di Kalangan Ibu Tunggal di Johor Bahru*. Doktor Falsafah (Bimbingan dan Kaunseling), Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Hamdan Abdul Kadir dan Umi Habibah Abd Rani (2008). *Kesan Latihan Asertif Terhadap Tegas Diri di Kalangan Ibu Tunggal Yang Berpendapatan Tetap*. Penerbit UTM, Johor, pp. 25-44. ISBN 978-983-52-0700-6.
- Hamdan Abdul Kadir dan Abdul Rahim Mustiman (2010). *Tingkah Laku Asertif Dalam Kalangan Pelajar Tingkatan Lima Aliran Sains dan Sastera di Sekolah Menengah Kebangsaan Dato' Bentara Dalam, Segamat, Johor*, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Hamoud, S.A., El Dayem, S.A and Ossman, L.H. (2011). The Effect of an Assertiveness Training Program on Assertiveness Skills and Self-Esteem of Faculty Nursing Students. *Journal of American Science*. 7(12).

- Hunt, S.D., Chonko, L.B. and Wood V.R. (1985). Organizational Commitment and Marketing. *Journal of Marketing*. 48, 112-126.
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi dan Wan Suryati Wan Ahmad (2008). Pengaruh Sikap dan Demografi ke atas Produktiviti Kerja Pensyarah Muslim: Kajian di Universiti Malaya. *Shariah Journal*. 16(2), 321-344.
- Ishak Mad Shah dan Mohd. Johan (2004). Ganjaran Intrinsik dan Ekstrinsik Serta Hubungannya Dengan Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian di Kalangan Kakitangan Pembantu Tadbir di Majlis Perbandaran Muar, Johor. *Jurnal Kemanusiaan* (3), Universiti Teknologi Malaysia, pp.85-94.
- Jaggi, S. (2011). *Descriptive Statistics and Exploratory Data Analysis*, Indian Agriculture Statistics Research Institute Library Avenue, New Delhi.
- Kamus Dewan Edisi Ketiga, Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kemp, J. (2005). *No! How One Simple Word Can Transform Your Life*, American Management Association (AMACOM), New York.
- Khairul Anuar Rusli, Mohd Azrin Mohd Nasir, Nurashikin Amir Hamzah (2011). Relationship between Interpersonal Communication Competence and Students' Assertive Behaviour. *Journal of Human Capital Development*. Vol. 4 No.1 January-June.
- Khodabakhshi, M. (2012). Organizational Commitment with Personality Type (Myers-Brigg's) in Bank Staff of Iran. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(9).
- Khulida Kirana Yahya, Johanim Johari, Zurina Adnan, Mohd Faizal Mohd. Isa dan Zulkiflee Daud (2008). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen dalam Kalangan Penjawat Awam, Kolej Perniagaan Universiti Utara Malaysia. *IJMS 15* (Bumper Issue), 199-223.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement*.
- Lailawati Mohd. Salleh (2005). High/Low Context Communication: The Malay Style, *Proceedings of the 2005 Association for Business Communication Annual Convention*.

- Larson, E.W. and Fukami, C.V. (1984). Relationships Between Worker Behavior and Commitment to the Organization and Union, *Academy of Management Proceedings*. p222-226. 5p. 3 Charts.
- Lesabe, R.A and Nkosisa, J. (2007). A Qualitative Exploration of Employees' View on Organisational Commitment. *Journal of Human Resource Management*. 5 (1), 35-44.
- Lloyd, S.R. (2002). *Developing Positive Assertiveness, Practical Techniques for Personal Success*. (3<sup>rd</sup> ed.). Crisp Publications, Inc.
- Loganathan Subramaniam (2012). *Hubungan Antara Gaya Kepimpinan Dengan Komitmen Organisasi di Ibu Pejabat Polis Daerah Kluang, Johor*. Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia), Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Lumley, E.J., Coetzee, M., Tladinyane, R. and Ferriera, N. (2011). Exploring the Job Satisfaction and Organisational Commitment of Employees in the Information Technology Environment, *Southern African Business Review* Vol. 15 No. 1.
- Maag, J.W. (2004). *Behavior Management : From Theoretical Implications to Practical Applications* (2<sup>nd</sup> ed.). Thompson Learning Inc.
- Makin, P.E. and Lindley, P.A. (1991). *Positive Stress Management, Practical Guide for Those Who Work Under Pressure*. Kogan Page Limited.
- McCormick, I.A. (1982). New Zealand Student Norms for the Rathus Assertiveness Schedule. *New Zealand Psychologist*. 11, 27-29.
- McCormick, I.A. (1984). A Simple Version of the Rathus Assertiveness Schedule, *Behavioral Assessment* 7, 95-99.
- Mehrabi, J., Jadidi, M., Haery, F.A. and Alemzadeh, M. (2013). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Learning (Boroojerd Telecommunication Company as Case Study). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. January, Vol. 3, No. 1.
- Meyer J.P. and Allen N.J. (1984). Testing the Side-Bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*. 69: 372-378.
- Meyer J.P. and Allen N.J. (1990). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. 1: 61-89.

- Meyer, J.P. and Allen, N.J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. Volume 1, Number 1.
- Meyer, J., Allen, N. and Smith, C. (1993). Commitment to Organisations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, 78(4): 538–551.
- Meyer, J.P. and Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, & Application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, J.P. and Allen, N.J. (2004). *TCM Employee Commitment Survey Academic Users Guide*, University of Western Ontario, Canada.
- Mguqulwa, N. (2008). *The Relationship Between Organizational Commitment and Work Performance in an Agricultural Company*, Master of Arts (Subject: Industrial and Organisational Psychology), University of South Africa.
- Mitchell, P. (2000). *Straight Talking, The Art of Assertiveness*. Vidoe Arts Limited, London.
- Mohamed Anwar Mohamed Jamil, Nur Ain Muin, Zakaria Mustafa (2013). Adaptasi Sistem Kaizen Dalam Konsep Pengurusan Kediri: Satu Kajian Kes di Jabatan Pengajian Asia Timur, Universiti Malaya, *Proceeding of the International Conference on Social Science Research (ICSSR2013)*, e-ISBN 978-967-11768-1-8.
- Mohd. Najib Abdul Ghafar (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: UTM.
- Mohd. Zaidi Rahmat (2008). *Kesan Latihan Asertif ke atas Dimensi-Dimensi Konsep Kendiri di Kalangan Pegawai Pertengahan Kumpulan Pendidikan YPJ Johor Bahru*. Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia), Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. and Porter L.W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14, 224–247.
- Mowday, R., Porter, L. and Steers, R. (1982). *Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.

- Nazirah Aziz, Wee Shu Hui and Zamalia Mahmud (2013). Exploring Readiness and Commitment of Senior Management towards Public Sector Transformational Change: A Rasch Analysis. *Proceedings of 3rd Global Accounting, Finance and Economics Conference*. 5 - 7 May, Rydges Melbourne, Australia.
- Newman, S. (2006). *The Book of NO: 250 Ways to Say It- and Mean It and Stop People – Pleasing Forever*. McGraw-Hill, New York.
- Noraini Ahmad (2001). *Asertif dan Komunikasi*. Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.
- Norazah Mohd Suki and Norbayah Mohd Suki (2011). Job Satisfaction and Organisational Commitment: The Effect of Gender. *International Journal of Psychology Research*. Volume 6, Issue 5, pp. 1-15.
- Nor Azidah Zainal Abidin (2010). Sistem Penyampaian Awam: Konsep, Pelaksanaan dan Cabaran di Malaysia. *Journal Excellence Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit (MAMPU)*. Volume 2, No. 1.
- Norfazlinda Abdul Majid (2013). *Hubungan Tingkah Laku Asertif Dengan Motivasi Dalam Kalangan Guru Prasekolah KEMAS Daerah Kulaijaya*. Ijazah Sarjana Muda Sains (Pembangunan Sumber Manusia), Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Norton, R. and Warnick, B. (1976). Assertiveness as a Communication Construct, *Human Communication Research*. Volume 3, Issue 1, pages 62–66, September.
- Nur Barizah Abu Bakar, Zakiah Saleh dan Muslim Har Sani Mohamad (2011). Enhancing Malaysian Public Sector Transparency and Accountability: Lessons and Issues. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, Issue 31.
- Nurita Juhdi, Fatimah Pa'Wan, Ram Milah @ Simranpreet Kaur Hansaram dan Noor Akmar Othman (2009). *HR Practices, Organizational Commitment and Turnover Intention: A Study on Employees in Klang Valley, Malaysia*. Faculty of Business Administration Tun Abdul Razak University, Recent Researches in Applied Economics.
- Nur Sabrina Bahrom (2010). *Hubungan Tingkah Laku Asertif Dengan Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian Kes di Kalangan Pembantu Perawatan Kesihatan Hospital Sultanah Aminah Johor Bahru*, Ijazah Sarjana Muda, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.

- O'Reilly, C.A. dan Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 71: 492–499.
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual, A Step by Step Guide to Data Analysis Using the SPSS Program* ( 4<sup>th</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Paezy, M., Shahraray, M. and Abdi, B. (2010). Investigating the Impact of Assertiveness Training on Assertiveness, Subjective Well-Being and Academic Achievement of Iranian Female Secondary Students. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5. 1447–1450.
- Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2012, Kenaikan Gaji Pegawai Perkhidmatan Awam Persekutuan di Bawah Sistem Saraan Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, P.V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. 59, 603–609.
- Postgraduate Research Methodology Module, for Internal Teaching and Learning Use Only, Centre for Post Graduate Studies, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.*
- Pourjali, F and Zarnaghash, M. (2010). Relationships between Assertiveness and the Power of Saying No with Mental Health among Undergraduate Student, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 9, 137–141.
- Ramlah Mukhtar and Noor Azman Ali (2011). Quality Governance of Human Aspects of Quality Initiatives in the Public Service Sector. *Current Issues of Business and Law*. 6(1), 111–128.
- Rathus, S.A. (1973). A 30-item Schedule for Assessing Assertive Behavior. *Behavior Therapy*. 4, 398-406.
- Rathus, S.A. A 30-item Schedule for Assessing Assertive Behavior. (April 23, 1984). *This Week's Citation Classic*. Behavior Therapy, 4, 398-406, 1973.
- Richmond, V.P. and McCroskey, J.C. (1985). *Communication: Apprehension, Avoidance, and Effectiveness*. (pp. 69-73), Scottsdale, AZ: Gorsuch Scarisbrick.

- Riveros, A.M. and Ted Shir-Tau Tsai (2011). Career Commitment and Organizational Commitment in for-Profit and non-Profit Sectors. *Int. J. Emerg. Sci.*1(3), 324-340, September.
- Rossiter, D.G. (2006). *An Introduction to Statistical Analysis Overheads*, International Institute for Geo-information Science & Earth Observation (ITC), Department of Earth Systems Analysis.
- Salkind, N.J. (2011). *Exploring Research*. (8<sup>th</sup> ed.). Pearson Prentice Hall.
- Salleh Amat dan Zuria Mahmud (2009). Hubungan antara Ketegasan Diri dan Kepuasan Hidup dalam Kalangan Pelajar Institusi Pengajian Tinggi. *Jurnal Pendidikan Malaysia* 34(2) (2009): 49 – 65.
- Scott, E. (August 2006). *About.com updated: Reduce Stress with Increased Assertiveness*.
- Sekaran, Uma (2003). *Research Methods for Business – A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons, Inc. Analysis. 5th Ed. Prentice Hall: USA.
- Shahnawaz, M.G and Juyal, R.C. (2006). Human Resource Management Practices and Organizational Commitment in Different Organizations. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. July, Vol. 32, No. 3, 171-178.
- Shaw, M.E. and Rutledge, P. (1976). Assertiveness Training for Managers. *Training and Development Journal*. 556, 8-14.
- Shimizu, T., Mizoue, T., Kubota, S., Mishima, N. and Nagata, S. (2003). Relationship between Burnout and Communication Skill Training among Japanese Hospital Nurses: A Pilot Study, *Journal of Occupational Health*, 45: 185-190.
- Shimizu, T., Kubota, S., Mishima, N. and Nagata, S. (2004). Relationship between Self-Esteem and Assertiveness Training among Japanese Hospital Nurses, *Journal of Occupational Health*, 46: 296-298.
- Siddiquee, N.A. (2006). Public Management Reform in Malaysia: Recent Initiatives and Experiences. *International Journal of Public Sector Management*. Vol. 19 No. 4, pp. 339-358.
- Siddiquee, N.A. (2007). Public Service Innovations, Policy Transfer and Governance in the Asia-Pacific Region: The Malaysian Experience. *Journal of Administration and Governance*. Vol. 2. No.1.

- Sigler, K., Burnett, A. and Child, J.T. (2008). A Regional Analysis of Assertiveness, *Journal of Intercultural Communication Research*. Vol. 37, No. 2, July, pp. 89–104.
- Siti Nabihah Abdul Khalid (2008). New Public Management in Malaysia: In Search of an Efficient and Effective Service Delivery. *IJMS 15* (Bumper Issue), 69-90.
- Siti Rahimah Mohd Yusop (2010). *Hubungan Tingkah Laku Asertif Dengan Kepuasan Kerja di Kalangan Pegawai Tadbir Gred N41*, Ijazah Sarjana, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Slater, J. (1990). Effecting Personal Effectiveness: Assertiveness Training for Nurses, *Journal of Advanced Nursing*. 15,337—356.
- Smith, M.J. (1975). *When I Say No, I Feel Guilty*. Bantam Books: Random House Inc.
- Sue, D.W. and Sue, D. (1990). *Counseling the Culturally Different*. New York: John Wiley and Son.
- United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention (UNODCCP) (1999). *Prevention: An Effective Tool to Reduce Corruption*, Centre for International Crime Prevention. Vienna, December.
- Vimala Sanjeevkumar (2012). A Study on Employee's Intention to Stay in Public Companies, Kedah, Malaysia. *Zenith International Journal of Business Economics & Management Research*. Vol. 2 Issue 4, April.
- Weiner, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academic of Management Review* 7: 418-428.
- Werner, O. and Campbell, D.T. (1970). *Translating, Working Through Interpreters, and the Problem of Decentering*. In R. Naroll & R. Cohen (Eds.) *A Handbook of Method in Cultural Anthropology*. New York: The Natural History Press, Pp. 398-420.
- Wright, P.M., McMahan, G.C. and McWilliams, A. (1994). Human Resources and Sustained Competitive Advantage: A Resource-Based Perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 5(2), 301-326.
- Zamalia Mahmud (2008). *Handbook of Research Methodology: A Simple Version*. University Publication Centre (UPENA), Universiti Teknologi MARA (UiTM).



Zheng WeiBo, Sharan Kaur and Wei Jun (2010). New Development of Organizational Commitment: A Critical Review (1960 - 2009). *African Journal of Business Management*. Vol. 4 (1), pp. 012-020, January.