

HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KEINGINAN UNTUK BERHENTI KERJA: KAJIAN KES DI RESTOREN MAKANAN SEGERA

NADZIRAH BINTI MOHD FAUZI
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, Malaysia.
nadzirah@kuis.edu.my

NUR IMAN BIN HASHIM
SEGi University, Malaysia.
nurimanhashim@segi.edu.my

DAYANG SITI NURHALIZA BINTI ABANG ROSLAN
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, Malaysia.
dayangsitinurhaliza11@gmail.com

UMMI MUNIRAH SYUHADA BINTI MOHD ZAN
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, Malaysia.
ummi@kuis.edu.my

WAN SURAYA BINTI WAN HASSIN
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, Malaysia.
wansuraya@kuis.edu.my

WAN SHAHZLINDA SHAH BINTI SHAHAR
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, Malaysia.
wanshahzlinda@kuis.edu.my

ABSTRACT

Keinginan untuk berhenti didefinisikan sebagai proses seseorang pekerja yang berniat untuk meninggalkan pekerjaan sediaada atau kesediaan seseorang pekerja untuk keluar dari organisasi. Secara jujurnya, kelebihan dan kemahiran seseorang pekerja tidak boleh didapati atau sama dengan pekerja baru. Oleh itu, ia menjadi satu keperluan untuk mengekalkan seseorang pekerja yang berkualiti adalah penting bagi majikan dan organisasi untuk menghadapi cabaran dalam persaingan global yang semakin sengit hari ini. Pusingganti pekerja sudah menjadi isu yang sangat penting bagi kebanyakan organisasi dan mendapat perhatian kerana melibatkan prestasi organisasi. Walaubagaimanapun, untuk mengekalkan pekerja, pihak organisasi tidak dapat melepaskan diri dari mendedahkan tenaga kerja mereka ke tahap tekanan kerja yang lebih tinggi untuk mencapai matlamat dan sasaran yang tinggi. Oleh itu, objektif utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti hubungan antara budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti dalam kalangan pekerja restoren makanan segera di Aeon Mall Bandaraya Melaka. Seramai 100 orang pekerja telah diberikan borang soal selidik. Kajian ini telah menggunakan Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 21 untuk menganalisis data kajian. Analisis deskriptif dan korelasi telah dijalankan dan hasil menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti.

Keywords: Keinginan untuk berhenti, Budaya organisasi, Komitmen organisasi dan Kepuasan kerja.

PENDAHULUAN

Industri makanan segera semakin berkembang pesat sejak beberapa tahun yang lalu. Menurut Analisa Industri Makanan Segera (2018), industri ini menghasilkan lebih US\$570 bilion setahun di mana jumlah itu lebih besar daripada nilai ekonomi di kebanyakan negara. Pada tahun 2018, bilangan pekerja yang terlibat di dalam industri ini telah mencapai hampir 3.8 juta. Secara relatifnya, jumlah pekerja yang diperlukan untuk memastikan industri ini terus maju semakin bertambah dari semasa ke semasa. Pekerja merupakan aset utama kepada kelangsungan perniagaan bagi industri makanan segera. Mereka juga merupakan individu yang akan menentukan tahap keberhasilan sesebuah organisasi. Oleh itu, pusingganti pekerja dianggap sebagai isu kritikal yang amat perlu diberikan perhatian bagi memastikan industri ini terus berkembang maju di masa hadapan (Al-Mamun & Hasan, 2017; Kaur, Mohindru, & Pankaj, 2013).

Sehubungan itu, terdapat pelbagai kesan yang akan ditanggung oleh organisasi dek kerana masalah pusingganti pekerja yang kerap berlaku di dalam organisasi. Kesan daripada pusingganti pekerja ini akan menyebabkan kos operasi dan produktiviti dalam industri makanan segera juga turut terjejas berikutan kadar pusingganti pekerja yang sangat tinggi (Forrest, 2017). Kadar pusingganti pekerja yang tinggi boleh mengganggu perniagaan secara langsung dan tidak langsung (Gill, H., Ahmed, I., Rizwan, M., Farid, S., Mustafa, M., Saher, S., & Tanveer, 2013). Apabila seseorang pekerja meninggalkan organisasi, pelbagai kos harus ditanggung oleh pihak organisasi seperti kos pengiklanan jawatan kosong, pemilihan, proses menemu duga, perlantikan, proses menjalankan program orientasi, latihan untuk pekerja baru dan penggantian pekerja. Selain itu, pihak organisasi juga perlu membantu dan memberikan masa kepada pekerja baru bagi membina keyakinan diri dan menguruskan tekanan yang akan timbul berkaitan dengan pekerjaan baru (Al-Mamun & Hasan, 2017; Atef, El-Leithy & Al-Kalyoubi, 2017).

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti hubungan antara budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti kerja dalam restoren makanan segera. Kertas kajian ini akan membantu pembaca untuk memahami dengan lebih mendalam tentang kajian yang dilakukan dan seterusnya kajian ini akan menerangkan dengan lebih lanjut mengenai latar belakang kajian.

LATAR BELAKANG KAJIAN

Industri makanan segera di Malaysia semakin berkembang maju bak cendawan tumbuh selepas hujan. Terdapat pelbagai restoren makanan segera yang dibuka secara francais di seluruh negara kerana ia telah mendapat sambutan yang hangat dari pelanggan yang menginginkan perkhidmatan yang cepat, makanan yang mudah untuk dibeli dan boleh dimakan dimana sahaja. Industri francais telah menyumbang lebih 12% dari Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) negara dan jumlah ini telah meningkat pada kadar 10% sejak beberapa tahun yang lalu dengan anggaran jualan tahunan melebihi RM 1.3 bilion dan anggaran jumlah jualan RM 1 bilion pada tahun 1997 telah meningkat kepada RM 1.3 bilion pada tahun 2000 (Pasar Francais, 2005). Tambahan pula, menurut Statistik Ekonomi Malaysia - *Time Series* (2009), Akaun Negara telah mencatatkan bahawa sektor perdagangan borong dan runcit serta hotel dan restoren adalah penyumbang kedua terbesar selepas sektor perkilangan yang mana telah menyumbang sebanyak 14.08% dari keseluruhan pada tahun 2009.

Di samping itu, sepanjang tempoh 10 tahun dari tahun 2000 hingga 2010, Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) bagi sektor perdagangan borong dan runcit serta hotel dan restoren telah meningkat lebih daripada 200% dan merupakan penyumbang tertinggi dari sektor perkhidmatan iaitu sebanyak 28.34% (Akaun Negara, 2009). Tambahan lagi, menurut Buku Panduan Statistik Malaysia (2010), KDNK bagi sektor perdagangan borong dan runcit serta penginapan dan restoren meningkat daripada 15.34% pada tahun 2008 kepada 15.83% pada tahun 2009. Perkembangan terbaru juga menyatakan bahawa sektor ini menyumbang sebanyak RM 28458 juta iaitu sebanyak 14% kepada KDNK menurut Data Ekonomi dan Kewangan

untuk Malaysia diperolehi daripada Bank Negara Malaysia, 2011. Oleh yang demikian, jelaslah bahawa industri makanan segera sangat penting bagi peningkatan ekonomi Malaysia pada masa hadapan.

Walaupun bagaimanapun, tiada data statistik yang tepat bagi mewakili jumlah peratusan kadar pusingganti pekerja didalam industri makanan segera di Malaysia, namun kajian yang dilakukan oleh Ghazali (2010) telah menunjukkan bahawa terdapat bukti yang diperolehi daripada pengurus di ibu pejabat bahawa kadar pusingganti pekerja melebihi 100%. Maklumat lain yang diperolehi secara peribadi daripada pengurus sumber manusia yang ditemu ramah iaitu kadar pusingganti tahunan sebanyak 93% bagi bukan pengurus dan 30% bagi pengurus serta syarikat burger mencatatkan sebanyak 111% kadar pusingganti tahunan bagi kakitangan bukan pengurusan (Ramesh, Charles & Peter, 2012).

Komunikasi peribadi seperti yang dipetik dari kajian Ghazali (2010) juga menyebut bahawa kadar pusingganti untuk tahun 2006 di Malaysia bagi peringkat pengurusan sebanyak 15% dan kakitangan bukan pengurusan sebanyak 93%. 70% pekerja dari industri makanan segera berkeinginan untuk keluar dari industri makanan diantara 2 tahun dari hari temuduga (Ghazali, 2010). Tambahan lagi, kajian terkini yang dilakukan oleh Ryan, Ghazali dan Mohsin (2011) mereka mengambil sampel seramai 806 pekerja dari pelbagai restoren makanan segera dan mengenalpasti bahawa 20% daripada pekerja berfikir untuk meninggalkan pekerjaan mereka dan berkeinginan untuk berhenti kerana dipengaruhi oleh rakan, sekerja, faktor tekanan dan *burn out*.

Kajian ini dilakukan meliputi pelbagai peringkat jawatan pekerja didalam restoren makanan segera di Malaysia. Pengkaji memilih pekerja restoren makanan segera di Aeon Mall Bandaraya Melaka sebagai tempat kajian. Aeon Mall Bandaraya Melaka merupakan sebuah pusat membeli belah yang terletak di Taman 1 Lagenda, Melaka. Ia terletak berhampiran dengan Sentral Melaka dan telah mula beroperasi pada 5 Disember 2010. Aeon Mall Bandaraya Melaka juga menawarkan pelbagai perkhidmatan seperti pusat membeli belah, restoren makanan segera, panggung wayang, kedai elektronik dan sebagainya. Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah dari kalangan pekerja restoren makanan segera yang terdapat di dalam Aeon Mall Bandaraya Melaka seperti Burger King, KFC, Food Court, J&Co, Baskin Robbins, Secret Recipe, Shihlin Taiwan Street Snacks, Starbucks, Nando's dan sebagainya.

PERMASALAHAN KAJIAN

Pada masa kini, kadar pusingganti pekerja semakin meningkat di dalam organisasi tidak kira kecil mahupun besar terutamanya industri makanan segera. Pelbagai langkah yang telah diambil oleh pihak organisasi bagi membendung masalah ini daripada kerap berlaku kerana ini akan menyebabkan prestasi pekerja terganggu disebabkan oleh pihak organisasi gagal menguruskan masalah pekerja yang berhenti atau berpindah dari organisasi sedia ada. Masalah yang seringkali berlaku dan boleh menyebabkan timbulnya keinginan pekerja untuk berhenti dalam industri makanan segera di Malaysia adalah *organizational-fit-organizational*, budaya organisasi dan komitmen organisasi. Faktor-faktor ini boleh menyebabkan peningkatan tahap keinginan pekerja untuk berhenti dalam industri makanan segera jika organisasi tidak dapat menguruskannya dengan lebih baik (Ramesh et al, 2012).

Tambahan lagi, sesetengah pekerja baru berkemungkinan sukar untuk menyesuaikan diri di dalam organisasi baru dan hal ini boleh menyebabkan kurangnya motivasi untuk bekerja dalam persekitaran baru (Maertz, Steven & Champion, 2003). Pekerja mungkin tidak dapat menerima budaya baru dan merasakan bahawa tempat kerja baru tidak sesuai dan mereka akan mula membuat keputusan untuk berhenti. Sesetengah pekerja baru cuba untuk mempelajari dan menerima budaya baru dalam restoran makanan segera namun kadangkala masa yang diambil untuk menyesuaikan diri adalah agak lama dan ini akan membawa kepada motivasi pekerja menjadi rendah dan akhirnya mereka memilih untuk berhenti (Aarons & Sawitzky, 2006). Pengurus makanan segera mempunyai tahap komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan mereka bersedia untuk kekal didalam organisasi kerana ia mencerminkan sikap seseorang

individu terhadap matlamat, objektif dan nilai organisasi (Naqvi, Ishtiaq, Kanwal & Ali, 2013). Apabila pengurus restoren makanan segera merasa dihargai oleh organisasi, mereka bersedia untuk kekal bersama organisasi tersebut (Werf, 2016). Kekurangan komitmen akan menyebabkan pekerja berfikir untuk mencari pekerjaan baru, berkeinginan untuk berhenti, berpindah kerja dan berlakunya pusingganti (Gatling, Kang & Kim, 2016). Dalam konteks psikologi, ia boleh mempengaruhi sikap pekerja seperti kepercayaan, kesetiaan dan hasilnya boleh membantu dalam mencapai matlamat organisasi (Rizwan, Qadeer, Hafiz, Faisal & Atta, 2014).

PERSOALAN KAJIAN

Persoalan kajian ini dihasilkan untuk mencari hubungan antara pembolehubah tidak bersandar iaitu budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja serta pembolehubah bersandar iaitu keinginan untuk berhenti.

- i. Adakah terdapat hubungan antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?
- ii. Adakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?
- iii. Adakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk menguji tiga pembolehubah tidak bersandar iaitu budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja yang menyebabkan keinginan untuk berhenti dalam kalangan pekerja industri makanan segera. Pembolehubah bersandar yang digunakan di dalam kajian ini adalah keinginan untuk berhenti.

- i. Untuk mengenalpasti sama ada terdapat hubungan yang signifikan antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti dalam industri makanan segera.
- ii. Untuk mengenalpasti sama ada terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti dalam industri makanan segera.
- iii. Untuk mengenalpasti sama ada terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti dalam industri makanan segera.

KEPENTINGAN KAJIAN

Bilangan kadar pusingganti pekerja yang berlaku di dalam sesebuah organisasi semakin meningkat pada setiap hari. Oleh itu, kos pengambilan dan pemilihan pekerja baru adalah sangat penting kepada organisasi (Bauer et al., 1998). Hasil kajian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan membantu kebanyakan industri makanan segera untuk mengurangkan kadar pusingganti pekerja agar kos pengambilan pekerja dan masa untuk melatih semula pekerja baru dapat dikurangkan. Selain itu, ia akan membantu organisasi untuk mengekalkan pekerja yang mempunyai kemahiran tinggi untuk melaksanakan kerja dengan lebih baik.

I. Pengkaji

Dari perspektif individu, apabila pekerja diletakkan dalam persekitaran baru dengan tugas yang baru, pekerja perlu belajar bagaimana untuk menyesuaikan diri dengan nilai, norma, budaya, dan politik organisasi mereka. Menurut Porter (1974), ia mengenal pasti bahawa komitmen organisasi mempunyai kepercayaan yang kuat dan kesediaan pekerja untuk berusaha demi organisasi. Lebih besar komitmen wujud, lebih banyak sumbangan yang bernilai dilakukan oleh pekerja dan pekerja lebih cenderung untuk kekal dalam organisasi daripada keluar dari organisasi.

II. Majikan

Dari perspektif organisasi, apabila budaya organisasi menawarkan persekitaran yang baik selaras dengan matlamat nilai peribadi dan kerjaya pekerja, pekerja dengan mudah dapat menyesuaikan diri dengan budaya organisasi dan bekerja dengan lebih baik. Selain itu, pekerja mempunyai kuasa untuk membuat keputusan bersama pengurus mereka. Apabila pekerja mempunyai kebolehan yang bagus, pekerja akan lebih bermotivasi kerana diberi kepercayaan penuh oleh pengurus dalam membuat keputusan bagi tugas yang berat. Ia akan menggalakkan mereka untuk maju dalam membangunkan kerjaya mereka dan mencapai matlamat organisasi.

DEFINISI KONSEPTUAL

INDUSTRI RESTOREN MAKANAN SEGERA

Industri makanan segera mempunyai pelbagai pra dan kontranya yang tersendiri. Namun begitu, di sebalik kelebihan dan keburukan tersebut, industri makanan segera atau makanan ringan ini sebenarnya banyak menyumbang kepada jatuh bangun ekonomi sesebuah negara itu. Misalnya, industri makanan segera ini mewujudkan banyak peluang pekerjaan kepada orang ramai, lantas mengurangkan kadar pengangguran dan akhirnya meningkatkan produktiviti negara itu dalam mengeluarkan sesuatu barang dengan kadar yang maksima. Selain itu juga, industri makanan segera ini juga turut membantu dalam menjana pendapatan negara, dan menghasilkan eksport produk bahan makanan ringan lantas memperkenalkan negara di mata dunia. Kewujudan industri makanan segera ini telah mewujudkan peluang pekerjaan yang banyak dari setiap peringkat industri makanan segera. Sebagai contoh, McDonald secara globalnya mempunyai jumlah pekerja lebih daripada 1.5 juta orang dan jumlah ini akan bertambah berikutan semakin banyak restoran McDonald di buka di seluruh negara, sekaligus membantu negara mengurangkan kadar pengangguran yang semakin meruncing dan akhirnya mampu memberikan peluang pekerjaan seterusnya dapat meningkat produktiviti negara pada tahap maksima.

Salah satu segmen industri hospitaliti yang paling pesat berkembang di Malaysia adalah perniagaan perkhidmatan makanan (Bakar, Anuar, Alias, & Mohamad, 2017). Mat, Zulqernain, dan Zain (2016) menyatakan bahawa terdapat kira-kira 6000 cawangan francais makanan dan minuman yang menguasai pasaran dengan nilai RM1.8 bilion. Di samping itu, pendapatan makanan dan minuman dicatatkan pada tahun 2017 adalah sebanyak RM98 juta dengan bilangan orang yang bekerja dalam perkhidmatan makanan dan minuman meningkat kepada 6.7% setiap tahun pada 2017 (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2017).

Terdapat beberapa rantaian makanan segera antarabangsa terkenal, yang mendapat populariti di kalangan rakyat Malaysia seperti Subway, McDonald's, Pizza Hut, Burger King, KFC, Domino, dan A & W (Choong et al, 2013). Menurut Bakar, Anuar, Alias dan Mohamad (2017), pada tahun 1963 terdapat hanya dua organisasi multinasional yang mendominasi restoren makanan segera di Malaysia iaitu McDonald's dan KFC. Kini, KFC dianggap sebagai peneraju makanan segera di Malaysia dengan rekod sebanyak 42% nilai perkongsian pada tahun 2016 (Eurononitor, 2017).

McDonald's sebagai peneraju kedua terbesar yang melayani 13.5 juta pelanggan setiap bulan dan rantaian ini menguasai kira-kira 40% bahagian dalam pasaran perkhidmatan. Walaupun industri makanan segera memainkan peranan penting dalam penglibatan ekonomi Malaysia, industri tidak terlepas dari masalah seperti pengekaln pekerja.

Makanan segera adalah sejenis makanan yang dihasilkan dalam skala yang besar dengan mengutamakan pada "kelajuan perkhidmatan" berbanding faktor-faktor lain yang berkaitan yang terlibat dalam sains kulinari. Makanan segera dicipta sebagai strategi komersial untuk menampung bilangan penduduk yang ramai dan mereka yang tidak mempunyai masa untuk memasak di rumah. Budaya makanan segera telah menjadi semakin popular kerana ia menawarkan peluang untuk mendapatkan hidangan dari mana-mana restoran yang berhampiran dengan rumah mereka. Banyak restoran makanan segera telah beralih kepada teknologi baru,

termasuk kios pesanan sendiri, aplikasi mudah alih, untuk membantu meningkatkan kelajuan perkhidmatan. Kini, pasaran makanan segera semakin diminati di seluruh dunia.

KEINGINAN UNTUK BERHENTI

Isu mengenai keinginan untuk berhenti sangat penting terutama mereka yang berada dalam bidang pengurusan sumber manusia. Kadar pekerja berhenti dalam sesebuah organisasi atau keluar dari organisasi dipanggil pusingganti pekerja. Ini memberi tumpuan kepada analisis pasaran dan kos yang disebabkan oleh pusingganti pekerja yang tinggi. Kebanyakan negara mempercayai bahawa kekurangan tenaga kerja boleh menyebabkan berlakunya tingkahlaku yang buruk. Banyak kajian yang telah dilakukan mengatakan bahawa kadar pusingganti pekerja yang tinggi masih tidak berkurang di dalam kebanyakan negara. Berdasarkan pengalaman terdahulu sesebuah organisasi, terdapat tiga perkara yang menyebabkan seseorang berniat untuk berhenti iaitu secara sukarela, tidak sukarela dan demografi. Hasil daripada pengalaman tersebut menunjukkan bahawa keinginan untuk berhenti secara sukarela lebih tinggi berbanding keinginan untuk berhenti secara tidak sukarela dan ia berlaku disebabkan oleh pengurusan organisasi yang lemah. Keinginan untuk berhenti secara sukarela menjadi masalah utama di kebanyakan negara.

BUDAYA ORGANISASI

Budaya organisasi bertindak sebagai sistem kawalan sosial dan mempengaruhi sikap dan tingkahlaku pekerja melaluis nilai-nilai dan kepercayaan yang berlaku di dalam organisasi. Oleh itu, kepuasan dan komitmen serta keinginan untuk berhenti pekerja dipengaruhi oleh budaya organisasi (Macintosh & Doherty, 2010). Secara umumnya, budaya organisasi dianggap sebagai perkongsian nilai, kepercayaan dan anggapan yang wujud dalam kalangan pekerja di dalam organisasi yang membantu untuk membimbing tingkahlaku pekerja. Tambahan lagi, nilai utama sesebuah organisasi akan mencerminkan tingkahlaku dan amalan sesebuah organisasi (Macintosh & Doherty, 2010).

KOMITMEN ORGANISASI

Teori Komitmen Organisasi Allen dan Meyer (1990) menekankan terdapat tiga komponen iaitu komitmen efektif yang menunjukkan emosi pekerja di mana mereka merasakan bahawa mereka dimiliki dan diidentifikasi dalam sesuatu organisasi atau syarikat dan mereka tetap bekerja kerana keinginan mereka sendiri. Manakala, komitmen normatif adalah kepercayaan di mana individu akan terikat kepada sesuatu organisasi selepas menyertai organisasi tersebut kerana pada pendapat mereka, ia adalah tindakan yang wajar untuk setia kepada organisasi tersebut. Komitmen berterusan pula bermaksud keinginan pekerja untuk terus kekal berada di dalam sesebuah organisasi atas sebab kesedaran mengenai kos yang bakal ditanggung jika mereka meninggalkan organisasi tersebut.

KEPUASAN KERJA

Menurut Teori Herzberg, terdapat dua faktor yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan, iaitu faktor motivator yang merupakan faktor pekerjaan berkaitan dengan kepuasan kerja, yang apabila dipenuhi akan menimbulkan kepuasan tetapi jika tidak dipenuhi akan mewujudkan ketidakpuasan. Yang kedua adalah faktor *hygiene* yang merupakan faktor pekerjaan berkaitan dengan ketidakpuasan pekerjaan, iaitu keinginan yang apabila dipenuhi tidak akan meningkatkan motivasi, tetapi jika tidak dipenuhi akan menimbulkan kepuasan. Faktor motivasi memerlukan keperluan intrinsik dan keperluan ekstrinsik untuk memberi dorongan kepada pekerja. Kegagalan memenuhi kedua-dua faktor ini memberi kesan kepada pekerja supaya tidak dapat bekerja dengan berkesan kerana tiada dorongan (Fatimah, 2014).

KESIMPULAN

Pemahaman yang baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan untuk berhenti akan membantu organisasi membuat keputusan yang betul dan mengutamakan pelan tindakan

masa depan untuk mencapai hasil perniagaan sambil mengekalkan tahap sumber ekonomi yang optimum. Ini adalah penting untuk memastikan sumber yang terhad dibelanjakan dengan betul dan bijak, mengekalkan tempat kerja yang selamat dan harmoni serta menjaga persekitaran yang melibatkan para pekerja. Semua usaha ini akan menyumbang ke arah membolehkan organisasi memaksimumkan keuntungan perniagaan mereka dan terus menyediakan pekerjaan kepada pekerja, dan akhirnya, ini akan menggalakkan keinginan pekerja untuk kekal di dalam organisasi (Johanim Johari, 2012).

Bab ini telah menghuraikan beberapa perkara asas dan hala tuju kajian ini. Pengkaji telah menetapkan objektif-objektif yang hendak dicapai di akhir kajian berdasarkan masalah kajian. Semua persoalan kajian turut ditentukan berpandukan objektif-objektif yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Seterusnya, bab 2 akan membincangkan mengenai kajian literatur.

KAJIAN LITERATUR

KEINGINAN UNTUK BERHENTI

Pusingganti pekerja telah menjadi isu yang sangat kritikal di dalam sesebuah organisasi pada hari ini dan ia amat memberi kesan kepada organisasi kerana akan menyebabkan berlakunya kehilangan pekerja yang berkualiti dan kerugian kepada organisasi untuk mengganti pekerja baru (Alkahtani, 2015). Kelemahan utama terhadap kejayaan sesebuah organisasi adalah disebabkan tingginya jumlah kadar pusingganti dalam kalangan pekerja (Arshad & Puteh, 2015). Keinginan untuk berhenti adalah punca utama kepada tindakan seseorang untuk berhenti. Kaur, Mohindru dan Pankaj (2013) mendefinisikan keinginan untuk berhenti sebagai perasaan seseorang pekerja untuk meninggalkan jawatan mereka secara sukarela atau tidak sukarela. Walaupun terdapat banyak kajian mengenai isu ini, jumlah pusingganti pekerja di dalam industri masih tidak berkurang (Rizwan, Arshad, Munir, Iqbal, & Hussain, 2014).

Keinginan untuk berhenti merujuk kepada kemungkinan bahawa seseorang individu berniat untuk meninggalkan pekerjaan sediaada di dalam organisasi (Brough & Frame, 2004). Hal ini amat penting untuk difokuskan kerana masalah pusingganti ini akan member kesan yang buruk terhadap organisasi. Semakin tinggi kadar pusingganti pekerja akan menyebabkan semakin tinggi juga keinginan untuk berhenti pekerja sediaada di dalam sesebuah organisasi. Ini akan menyebabkan pengurus berasa terganggu untuk melantik pekerja baru bagi menggantikan pekerja lama berbanding bersama-sama dalam membantu pekerja sediaada (Bhal & Gulati, 2006).

Apabila pekerja tidak berpuas hati dengan pekerjaan dan organisasi tidak mempercayai pekerja mereka menyebabkan keinginan pekerja terhadap pusingganti akan lebih besar, mereka akan meninggalkan organisasi dan tempoh pekerjaan mereka akan menjadi lebih kecil (Jeffrey, 2007). Oleh itu, kajian ini sangat penting untuk dilakukan bagi mengenalpasti corak keinginan untuk berhenti pekerja supaya langkah-langkah yang proaktif dapat diambil bagi mengurangkan kadar keinginan untuk berhenti daripada berulang didalam organisasi.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEINGINAN UNTUK BERHENTI

BUDAYA ORGANISASI

Budaya organisasi didefinisikan sebagai perkongsian nilai, kepercayaan dan andaian yang wujud dalam kalangan pekerja di dalam organisasi untuk membimbing tingkahlaku pekerja (Foon, 2010). Nilai dan kepercayaan yang muncul melalui perundingan dan amalan yang berterusan dalam kalangan ahli pekerja menjadi sumber rujukan untuk apa yang dianggap sebagai suatu penerimaan atau penolakan dalam organisasi untuk menentukan tingkahlaku yang betul atau salah (Silverthorne, 2004). Nilai dan kepercayaan yang mendasari budaya organisasi menjadi cerminan yang penting kepada pemilik organisasi kerana mereka bertanggungjawab

bagi visi dan tujuan organisasi untuk mengukuhkan nilai dan kepercayaan utama melalui tindakan mereka (Macintosh, 2010).

Menurut Carmeli (2005), budaya organisasi boleh dibahagikan kepada lima dimensi iaitu cabaran kerja, komunikasi, inovasi, kepercayaan dan perpaduan sosial. Budaya organisasi didefinisikan sebagai amalan seharian, mereka membangunkan model untuk budaya organisasi untuk mendedahkan hubungannya dengan keinginan untuk berhenti. Model ini diambil daripada kajian oleh Zeitz, Johanneson dan Ritchie (1997).

Dimensi pertama adalah cabaran kerja iaitu kepelbagaian dan kerumitan kerja. Kedua, komunikasi merujuk kepada keberkesanan komunikasi antara pengurusan tertinggi dengan pekerja dan antara pekerja sesama mereka. Ketiga, inovasi adalah dimensi dimana persekitaran yang menyokong kepada kreativiti, penyelesaian masalah, idea-idea baru dan penambahbaikan yang berterusan. Keempat, kepercayaan adalah dimensi yang merujuk kepada kepercayaan yang wujud diantara pekerja dan pengurus dan sesama pekerja dimana membolehkan pekerja membuat perbincangan dan persekitaran yang terbuka. Yang terakhir, perpaduan sosial bertindak sebagai suatu dimensi merujuk kepada hubungan antara anggota organisasi dan sejauh mana hubungan ini boleh ditunjukkan melalui kerjasama sesama pekerja.

KOMITMEN ORGANISASI

Allen dan Meyer (1990) merupakan pencetus utama bagi kajian komitmen organisasi di mana mereka telah mempunyai sejarah tentang penyelidikan yang berkaitan dengan kajian ini. Mereka telah mereka model tiga komponen komitmen organisasi dinamakan sebagai komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berterusan. Hanaysha (2016) menyatakan bahawa pekerja adalah sumber utama bagi kejayaan dan prestasi yang berterusan dan kewujudan komitmen organisasi adalah sangat penting bagi setiap organisasi. Hal ini menunjukkan jika pengurus sangat komited terhadap organisasi, mereka akan berasa kurang keinginan untuk meninggalkan pekerjaan kerana mereka mempunyai rasa untuk pergi lebih jauh dalam pekerjaan mereka (Thiranagama, 2015; Park, Christie, & Sype, 2014).

Menurut Shanker Ganesan, Borton a. Weitz dan George John (1993), perlantikan dari peringkat kemasukan dan kenaikan pangkat dari dalam meningkatkan kepercayaan jurujual dan mengurangkan pusingganti pekerja dan tingkahlaku opportunistik. Jika komitmen seseorang pekerja dihargai oleh organisasi, mereka akan berasa termotivasi dan akan kekal di dalam organisasi. Kenaikan pangkat mengikut polisi boleh memastikan bahawa tahap pengurusan mengetahui tentang budaya dan struktur organisasi tetapi jika persaingan untuk kenaikan pangkat terlalu kuat, ia boleh menyebabkan berlakunya perkara yang tidak bermoral dan beretika seperti rasuah.

KEPUASAN KERJA

Mengikut Hassan & Roshidi (2014), kebanyakan teori dan penyelidikan terdahulu mendapati bahawa kepuasan kerja adalah satu pembolehubah utama yang mempunyai hubungan keinginan untuk berhenti. Kepuasan kerja boleh ditakrifkan sebagai apa sebenarnya yang pekerja dapat dari organisasi dan apa yang dijangka pekerja akan dapat dari organisasi. Di samping itu, kepuasan kerja juga boleh memberi kesan kepada keputusan untuk pekerja yang bersedia untuk kekal atau meninggalkan organisasi.

Ketidakpuasan kerja akan menyebabkan pekerja untuk mempertimbangkan keputusan untuk meninggalkan pekerjaan sedia ada mereka dan berfikir untuk berpindah ke tempat kerja lain. Sekiranya pekerja merasa sangat berpuas hati dengan pekerjaan mereka sekarang, mereka akan kekal lebih lama dalam organisasi. Walau bagaimanapun, jika pekerja merasa tidak berpuas hati dan mempunyai peluang pekerjaan di organisasi lebih maju, mereka akan meninggalkan organisasi (Zulbahari & N. H. & Alias & R., 2014).

Apabila pekerja mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi, mereka akan menunjukkan hasil yang terbaik atas apa yang mereka lakukan atau melakukan yang lebih baik untuk menjadikan misi, matlamat dan objektif organisasi setiap tahun telah dicapai kerana kejayaan organisasi sangat bergantung pada jualan dan jumlah produk mereka (Hussein

Alkahtani & A., 2015). Pengkaji juga menekankan bahawa kepuasan pekerja boleh dipengaruhi oleh pelaksanaan yang berkesan terhadap pemilihan, latihan dan program penyeliaan. Kepuasan kerja boleh mempengaruhi keputusan pekerja untuk kekal atau keluar dari organisasi. Chang (2013) mengatakan bahawa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang negatif dan signifikan terhadap keinginan untuk berhenti.

KAJIAN MENGENAI FAKTOR-FAKTOR LAIN SELAIN YANG DIPILIH.

Terdapat pelbagai kajian yang telah dilakukan oleh penyelidik terdahulu tentang keinginan untuk berhenti dengan menggunakan faktor-faktor seperti tekanan kerja dan *person organization fit*.

I. Faktor Tekanan Kerja

Menurut kajian yang dilakukan oleh Mansoor (2011), stres adalah situasi dimana seseorang menyedari terdapat tekanan keatas mereka sehingga mereka tidak mampu untuk mengawal keadaan. Punca tekanan kerja adalah disebabkan oleh faktor tempat kerja itu sendiri dimana ia menyebabkan pekerjaan menjadi susah untuk pekerja. Menurut Stranks (2005), punca-punca stres kebiasaannya melibatkan tiga aspek iaitu persekitaran, pekerjaan dan social.

Selain itu, menurut Mosadeghrad, Ferlie dan Rosenberg (2011) mengatakan bahawa kekurangan pekerja, tugas yang banyak, gaji yang tidak mencukupi, ketidakadilan di tempat kerja, kekurangan pengiktirafan dan promosi, tekanan masa, kekurangan jaminan kerja dan kekurangan sokongan dari pihak pengurusan adalah sumber utama kepada tekanan kerja. Tambahan lagi, Choong et al. (2013) membuktikan bahawa waktu shif kerja yang panjang adalah salah satu faktor yang mendorong kepada tekanan kerja didalam industri restoren. Didalam industri makanan segera, jika seseorang pekerja tidak hadir maka pengurus akan bekerja lebih 8 jam bagi menggantikan pekerja tersebut serta melakukan kerja tambahan dan ini akan menyebabkan berlakunya tekanan kerja. Oleh itu, jika pekerja tidak berpuas hati dengan jadual kerja yang diberikan, mereka berkemungkinan untuk tidak hadir dan ini akan menyebabkan keinginan untuk berhenti berlaku (Deery, Walsh, Zatzick & Hayes, 2017; Choong et al., 2013).

Selain daripada itu, tekanan kerja berlaku apabila pekerja tidak cekap dan kurang pengetahuan untuk menghadapi cabaran kerja yang melampaui tahap kebolehan mereka menyebabkan tekanan ini tidak dapat diuruskan dengan sebaiknya menyebabkan pekerja stress (Divakar, 2015). Kajian yang dilakukan oleh Allen (2017), menerangkan bahawa terdapat hubungan yang positif antara tekanan kerja dan keinginan untuk berhenti dimana tekanan kerja boleh meningkatkan keinginan untuk meninggalkan organisasi. Kajian ini juga diperakui oleh Gill et al. (2013) dimana beliau mengatakan tekanan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi keinginan untuk berhenti.

II. Person Organization Fit

Terdapat beberapa komponen utama bagi *organizational fit* iaitu *person organization fit*, *person environment fit* dan *person job fit*. Chen, Sparrow dan Cooper (2016) menyatakan bahawa kunci bagi mengekalkan pekerja dengan fleksibiliti yang tinggi adalah dengan mencapai tahap tinggi bagi *person organization fit*. Person Organization fit telah menjadi sebagai satu faktor penting bagi meramalkan kepelbagaian tingkahlaku dan sikap di tempat kerja (Tugal & Kilic, 2015). Choong et al. (2013) telah memerhatikan terdapat perbezaan konseptualisasi bagi person organization fit menjadi isu yang bermasalah dalam industry makanan segera. Kumar, Ramendrsn dan Yacob (2012) menerangkan bahawa terdapat hubungan antara hasil tahap sebelum kemasukan seperti daya tarikan, penerimaan kerja dan peluang pekerjaan. Nagendra (2014) menyatakan tugas dan tanggungjawab yang bersesuaian dengan kecekapan pekerja akan membawa kepada prestasi yang tinggi dan akan mengurangkan keinginan untuk berhenti.

Selain itu, menurut Edwards, J.R. (2001) person job fit dipadankan dengan keupayaan seseorang dan permintaan pekerjaan atau keinginan seseorang dan penglibatan kerja. Keupayaan seseorang merujuk kepada pendidikan, pengalaman, kebolehan pekerja atau

pengetahuan, kemahiran dan kebolehan (Caldwell & O'Reilly, 2000). Konsep ini melibatkan pemahaman bahawa setiap pekerja mempunyai keinginan untuk memenuhi dan berkeupayaan untuk menyumbang sesuatu didalam organisasi. Jika organisasi mampu untuk memenuhi keinginan tersebut dan gunakan kebolehan pekerja, ia akan menunjukkan kebagusan person job fit (Phillips, 2009).

KESIMPULAN

Keinginan untuk berhenti adalah isu yang sangat penting di kebanyakan organisasi dengan kadar pusingganti yang berbeza. Kadar pusingganti pekerja mungkin berbeza dan boleh berubah mengikut kepadatan populasi dalam satu kawasan. Pekerja dengan mudah menukar pekerjaan semasa di kawasan yang terdapat kadar pengangguran pada tahap yang rendah, mengakibatkan tinggi bilangan kadar pusingganti. Pihak organisasi hendaklah mencari jalan penyelesaian bagi mengurangkan kadar keinginan pekerja untuk berhenti di dalam organisasi mereka kerana ini akan menjejaskan prestasi organisasi itu sendiri.

METODOLOGI KAJIAN

REKA BENTUK KAJIAN

Reka bentuk kajian adalah sebagai keseluruhan rangka kerja penyelidikan bagi menjawab dan mencapai objektif kajian. Reka bentuk kajian ialah perancangan yang telah ditetapkan untuk menentukan cara pengkaji menjalankan kajian bagi mendapatkan penyelesaian kepada permasalahan kajian yang berlaku. Kajian dimulakan dengan mengenal pasti masalah yang berlaku ditempat kajian. Kemudian apabila masalah telah dikenal pasti, pengkaji telah membentuk persoalan kajian dan objektif kajian sebagai penanda aras kepada kajian ini. Setelah itu, kajian literatur dikumpulkan sebagai rujukan daripada kajian lepas yang bersesuaian dengan kajian yang dilakukan oleh pengkaji. Seterusnya, pengkaji akan mengenal pasti metodologi kajian yang akan digunakan dalam kajian ini. Setelah mengenal pasti metodologi kajian yang digunakan, pengkaji merangka soalan borang soal selidik yang bersesuaian dengan objektif kajian. Pengkaji membuat kajian rintis dengan mengedarkan borang soal selidik serta menganalisa data yang telah diperolehi daripada kajian rintis tersebut. Seterusnya, pengkaji sekali lagi mengedarkan borang soal selidik untuk dapatan kajian. Kesimpulan dan cadangan adalah berdasarkan dapatan kajian. Akhir sekali, pengkaji akan membuat perbincangan dan menjawab persoalan kajian.

Pengkaji menggunakan kajian berbentuk kuantitatif. Soal selidik dilihat sebagai satu instrumen kajian yang paling mudah kerana data yang diingini dapat diperolehi dengan mudah dan cepat malahan soal selidik juga dapat membantu pengkaji menjimatkan masa dan kos dalam kajian (Jill Collis et al., 2009). Borang soal selidik telah diedarkan kepada pekerja restoren makanan segera di Aeon Mall Bandaraya Melaka. Data yang diperolehi daripada responden dianalisa bagi menentukan hubungan antara faktor budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti dalam kalangan pekerja restoren makanan segera di Aeon Mall Bandaraya Melaka. Pengkaji menggunakan kaedah deskriptif dan korelasi sebagai alat statistik kajian untuk melihat hubungan antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar.

KAEDAH PERSAMPELAN DATA

Populasi

Populasi adalah sekumpulan data yang mempunyai karakter yang sama dan menjadi objek inferens. Inferens ini didefinisikan sebagai dasar daripada dua konsep dasar iaitu populasi keseluruhan data, baik nyata mahupun imaginasi, Melalui kajian ini, pengkaji telah memilih responden daripada pekerja restoren makanan segera di Aeon Mall Bandaraya Melaka. Populasi kajian adalah seramai 145 orang pekerja di Aeon Mall Bandaraya Melaka.

Sampel

Sampel merupakan sebahagian kelompok kecil daripada jumlah populasi yang sama dan dipilih sebagai responden kajian berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh pengkaji. Sampel yang diambil dari satu populasi tidak dapat digunakan untuk mewakili populasi yang lain. Penentuan saiz sampel dalam kajian ini adalah berdasarkan jadual persampelan yang telah dikemukakan oleh Krejcie dan Morgan (1970). Sampel yang digunakan dalam kajian ini seramai 103 responden sahaja.

INSTRUMEN KAJIAN

Instrumen ialah alat yang menentukan jenis data yang diperolehi dan ini akan mempengaruhi jenis analisa data. Instrumen kajian penting untuk mencapai objektif sesuatu penyelidikan (Mohd Majid Konting, 2000). Instrumen utama yang terlibat dalam proses pengumpulan data bagi kajian ini ialah borang soal selidik. Menurut Azizi et. Al (2007), perwujudan dan pengaturan daripada borang soal selidik adalah cara yang berkesan dan berjaya. Soal selidik yang dilakukan dengan betul dan berhati-hati meningkatkan jumlah maklum balas, memudahkan kesimpulan dan analisis data terkumpul. Soal selidik juga sesuai digunakan kerana ia menjamin kerahsiaan dan menimbulkan respon yang lebih jujur disamping memerlukan kos yang rendah untuk mendapatkan maklum balas yang besar.

Set soal selidik kajian ini terbahagi kepada dua bahagian iaitu Bahagian A: Data Demografi Responden dan Bahagian B: Faktor-faktor Pengekalan Pekerja iaitu keinginan untuk berhenti, budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

Jadual 3.1: Instrumen Kajian

Bahagian	Item	Bilangan Item
A	Data Demografi Responden	9
B	Keinginan Untuk Berhenti	5
	Budaya Organisasi	5
	Komitmen Organisasi	5
	Kepuasan Kerja	5

Jadual 3.2: Skor Skala Likert (1932)

Skor	Skala	Ringkasan
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Neutral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

PENGUMPULAN DATA

Dalam kajian ini, borang soal selidik digunakan sebagai langkah mempraktikkan pengumpulan data dan kemudian data yang diperolehi akan dibandingkan dengan nilai statistik. Sekiranya responden tidak faham akan soalan-soalan di dalam borang soal selidik, mereka boleh bertanya kepada pengkaji. Di dalam kaedah pengumpulan data, pengkaji telah memfokuskan kepada sumber data yang diperolehi. Pengumpulan data terbahagi kepada dua sumber iaitu data primer dan data sekunder.

Data Primer

Data primer merupakan data yang diperolehi daripada sumber asal ataupun sumber pertama. Ia merupakan data asal daripada responden. Data primer yang digunakan di dalam kajian ini adalah penting di mana ianya diperolehi melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada pekerja restoren makanan segera. Borang soal selidik yang diperolehi berdasarkan pengkaji dari kajian lepas. Responden dinasihatkan supaya bersikap jujur dalam memberi pendapat mengenai soalan kaji selidik tersebut.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data daripada sumber kedua atau sumber sedia ada untuk menyokong dengan lebih tepat bagi mengukuhkan data yang diperolehi. Digunakan untuk penambahan data yang diperolehi daripada data primer primer. Data sekunder merupakan data terpenting kerana ia diperlukan bagi menjelaskan tajuk kajian, mendapatkan fakta hasil penemuan yang telah dilakukan oleh pengkaji lepas. Bagi mendapatkan maklumat yang diperlukan, rujukan telah dibuat daripada jurnal-jurnal, kajian lepas, buku-buku yang berkaitan dan laman web.

KAEDAH ANALISIS DATA

Pengkaji telah menggunakan *Statistical Package Social Science* (SPSS) versi 21.0 untuk menganalisis data yang telah diperolehi. Data-data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan pakej statistik bagi sains sosial termasuklah:

Statistik Deskriptif

Istilah statistik deskriptif merangkumi kaedah-kaedah untuk mengurus, memapar, menghurai dan menerangkan data. Selain itu, penyelidikan deskriptif juga merupakan penyelidikan yang bermatlamat untuk menerangkan sesuatu fenomena yang sedang berlaku. Analisis deskriptif merupakan analisis yang mengubah data-data mentah kepada bentuk yang mudah difahami dan dibuat rumusan keatasnya seperti jumlah responden, umur, jantina, status perkahwinan, bangsa dan sebagainya. Selain itu, kegunaan statistik deskriptif juga adalah untuk menyemak

pembolehubah yang melanggar andaian di bawahteknik ujian statistik parametik, seperti kenormalan taburan data yang diperlukan dalam menganalisis seperti ANOVA, Korelasi dan sebagainya.

Analisis Kebolehpercayaan (Cronbach's Alpha)

Ujian kebolehpercayaan digunakan dalam kajian ini bagi mengenalpasti tahap pembentukan skala "kebergantungan". Salah satu yang biasa digunakan ketekalan dalaman adalah pekali alpha Cronbach di mana sebaik-baiknya, pekali alpha Cronbach skala perlu melebihi 0.7. Bagi bentuk pekali alpha yang berbeza dikira dengan menggunakan prosedur kebolehpercayaan dalam julat yang boleh diterima (0.7-0.93). Korelasi Pearson

Korelasi Pearson digunakan dalam kajian ini untuk mencari hubungan antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji di mana ianya menunjukkan arah, kekuatan dan kepentingan hubungan kesemua pembolehubah dalam kajian ini (Jill Collis et. Al, 2009). Secara teorinya, ia boleh menjadi korelasi yang positif mahupun negatif yang sempurna antara kedua pembolehubah yang diwakili oleh 1.0 atau -1.0 (Sekaran, 2005). Namun, setiap julat mempunyai tahap korelasi yang tersendiri seperti julat 0.10-0.29 menunjukkan tahap korelasi yang rendah, 0.30- 0.49 pula menunjukkan tahap korelasi yang sederhana dan tahap korelasi tertinggi menunjukkan julat 0.50-1.00 (Cohen, 1988)).

PEMBOLEHUBAH KAJIAN

Terdapat dua pembolehubah yang digunakan di dalam kajian ini iaitu pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Terdapat satu pembolehubah bersandar dan tiga pembolehubah tidak bersandar di dalam kajian ini.

Pembolehubah Bersandar

Pembolehubah bersandar yang digunakan di dalam kajian adalah keinginan untuk berhenti. Pembolehubah ini akan disandarkan pada tiga pembolehubah yang tidak bersandar untuk mengkaji hubungannya.

Pembolehubah Tidak Bersandar

Terdapat tiga pembolehubah tidak bersandar yang digunakan di dalam kajian ini. Tiga pembolehubah tidak bersandar tersebut adalah:

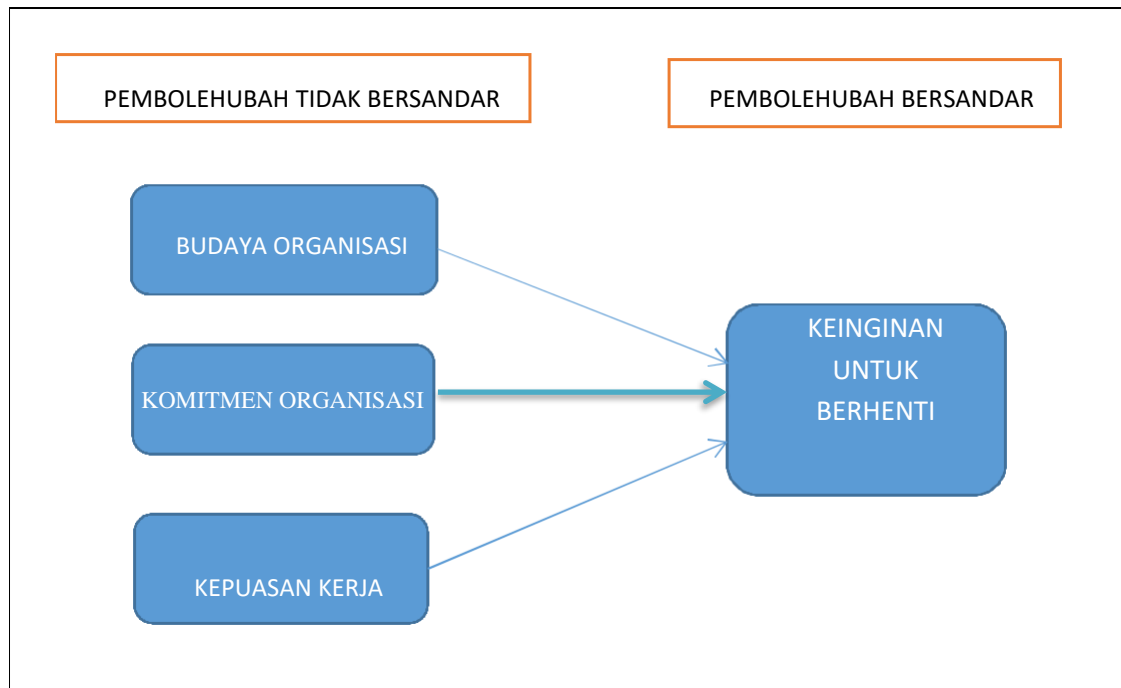
- i. Budaya organisasi.
- ii. Komitmen organisasi.
- iii. Kepuasan kerja.

KERANGKA TEORITIKAL/MODEL KAJIAN

Kerangka teori ialah satu rangka kerja yang membimbing pengkaji mengenai perkara yang ingin dilihat dan dikaji daripada kajian yang dijalankan. Kerangka teori dapat membantu pengkaji bagi menghuraikan teori penyelidikan dalam kajian. Rangka kerja yang baik perlu dibuat bagi menyelesaikan masalah kajian yang ingin dijalankan.

Berdasarkan kerangka teoritikal dalam Rajah 3.1, pembolehubah bersandar iaitu keinginan untuk berhenti manakala pembolehubah tidak bersandar terdiri daripada budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja.

Rajah 3.1: Kerangka Kajian



(Sumber: Rizwan et. Al, Choong et. Al)

PERNYATAAN HIPOTESIS KAJIAN

Jadual 3.3 menunjukkan tiga hipotesis kajian yang ingin diuji oleh pengkaji dalam kajian ini. Hipotesis-hipotesis tersebut seperti:

Jadual 3.3: Hipotesis Kajian

Hipotesis	Huraian
Ho1	Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti.
Ha1	Terdapat hubungan yang signifikan di antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti.
Ho2	Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti.
Ha2	Terdapat hubungan yang signifikan di antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti.

Ho3	Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti.
Ha3	Terdapat hubungan yang signifikan di antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti.

KAJIAN RINTIS

Sebelum kajian sebenar dijalankan, pengkaji telah menjalankan kajian rintis untuk menguji kebolehpercayaan soalan kaji selidik dalam menjawab persoalan kajian. Kajian rintis ini dijalankan bertujuan untuk melihat kesesuaian dan tahap relevan soalan dengan topik kajian dan responden kajian. Kajian rintis ini juga membantu memastikan objektif kajian dijawab dengan baik. Kajian rintis yang dijalankan telah melibatkan seramai 100 orang responden terdiri daripada pelbagai tahap pekerja dalam kalangan pekerja restoren makanan segera. Secara keseluruhannya, responden memahami soalan yang diberi dan menjawab dengan baik. Jadual 3.4 menunjukkan jadual kebolehpercayaan ujian rintis bagi setiap item.

Jadual 3.4: Jadual Kebolehpercayaan Ujian Rintis bagi Setiap Item (Realibility Test)

PEMBOLEHUBAH	NILAI CRONBACH ALPHA (KAJIAN RINTIS)
Keinginan untuk berhenti	0.844
Budaya organisasi	0.820
Komitmen organisasi	0.919
Kepuasan kerja	0.765

Hasil dapatan kajian rintis menunjukkan bahawa faktor komitmen organisasi mempunyai nilai tertinggi sebanyak 0.919 manakala faktor budaya organisasi mempunyai nilai sebanyak 0.820 dan faktor kepuasan kerja mempunyai nilai sebanyak 0.765.

KESIMPULAN

Dalam bab ini, pengkaji telah menerangkan segala perkara yang berkaitan dengan metodologi kajian merangkumi reka bentuk kajian, kaedah persampelan data, instrumen kajian, pengumpulan data, kaedah analisis data, pembolehubah kajian, kerangka teoritikal, hipotesis kajian dan kajian rintis yang dijalankan. Bab ini juga amat penting kepada pengkaji untuk memastikan kajian dapat dijalankan secara sistematik dan efektif.

ANALISIS DATA

PENDAHULUAN

Bab ini pengkaji telah membincangkan mengenai hasil kajian berdasarkan analisis yang dilakukan ke atas data yang diperolehi daripada borang kaji selidik. Seramai 103 orang responden telah memberi maklum balas melalui borang kaji selidik yang telah diedarkan kepada mereka. Segala keputusan yang diperolehi daripada borang kaji selidik itu telah pengkaji rekodkan dengan menggunakan perisian '*Statistical Package for Social Science*' (SPSS) versi 21.0. Kajian ini menghuraikan secara lebih terperinci tentang demografi responden dari segi jantina, umur, bangsa, taraf pendidikan, jawatan, status jawatan, pendapatan sebulan, status perkahwinan dan tempoh perkhidmatan.

GAMBARAN PENGUMPULAN DATA

Pengkaji telah mengedarkan sebanyak 100 borang kaji selidik kepada pekerja restoren makanan segera di Aeon Mall Bandaraya Melaka. Hasilnya, pengkaji menerima sebanyak 100 borang kaji selidik sahaja. Jadual 4.1 membentangkan secara terperinci kadar tindak balas kajian.

Jadual 4.1: Responden Kaji Selidik

Borang Kaji Selidik Yang Diedarkan	Borang Kaji Selidik Yang Diterima	Peratusan (%)
100	100	100

PROFIL DEMOGRAFI RESPONDEN

Jadual 4.2: Jantina

JANTINA	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Lelaki	48	48.0
Perempuan	52	52.0
Jumlah	100	100.0

Pengkaji mendapati bahawa sebanyak 48.0% adalah dari kalangan lelaki manakala 52.0% pula adalah dari kalangan perempuan. Keadaan ini menunjukkan bahawa pekerja restoren makanan segera kebanyakannya terdiri daripada pekerja perempuan.

Jadual 4.3: Umur

UMUR	KEKERAPAN	PERATUS (%)
18-22 Tahun	66	66.0
23-27 Tahun	23	23.0
28-32 Tahun	7	7.0
33 Tahun dan keatas	4	4.0
Jumlah	100	100.0

Pengkaji mendapati bahawa kebanyakan pekerja berumur diantara 18-22 tahun iaitu sebanyak 66.0%. Pekerja berumur 23-27 tahun adalah kedua tertinggi iaitu 23.0%. Kemudian diikuti pekerja berumur 28-32 tahun iaitu 7.0% seterusnya 33 tahun dan keatas iaitu 4.

Jadual 4.4: Bangsa

BANGSA	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Melayu	81	81.0
Cina	11	11.0
India	8	8.0
Jumlah	100	100.0

Pekerja melayu mempunyai peratus yang tinggi iaitu sebanyak 81.0% dan merupakan pekerja yang paling ramai bekerja dalam restoren makanan segera. Kemudian pekerja cina sebanyak 11.0% dan india sebanyak 8.0%.

Jadual 4.5: Taraf Pendidikan

TARAF PENDIDIKAN	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Sijil	70	70.0
Diploma	19	19.0
Ijazah Sarjana Muda	6	6.0
Lain-lain	5	5.0
Jumlah	100	100.0

Taraf pendidikan pekerja yang mempunyai sijil paling tinggi sebanyak 70.0%. Kemudian, pekerja yang mempunyai diploma memperoleh peratus sebanyak 19.0% dan ijazah sarjana muda sebanyak 6.0%. Seterusnya, 5.0% pekerja yang mempunyai taraf pendidikan lain-lain

Jadual 4.6: Jawatan

JAWATAN	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Pengurus	12	12.0
Penolong Pengurus	10	10.0
Ketua Shif	7	7.0
Pekerja/pelayan	71	71.0
Jumlah	100	100.0

Sebanyak 71.0% pekerja yang berjawatan pekerja biasa atau pelayan dan ia merupakan jumlah tertinggi. Pekerja yang berjawatan pengurus sebanyak 12.0% serta pekerja yang berjawatan sebagai penolong pengurus sebanyak 10.0%. Seterusnya, pekerja yang berjawatan ketua shif sebanyak 7.0%.

Jadual 4.7: Status Jawatan

STATUS JAWATAN	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Tetap/sepenuh masa	64	64.0
Kontrak	7	7.0
Separuh Masa	28	28.0
Lain-lain	1	1.0
Jumlah	100	100.0

Pekerja yang berstatus jawatan tetap atau sepenuh masa mempunyai peratus tertinggi iaitu sebanyak 64.0% manakala separuh masa sebanyak 28.0%. Kemudian pekerja yang mempunyai status jawatan kontrak sebanyak 7.0%. Lain-lain status jawatan sebanyak 1.0%.

Jadual 4.8: Pendapatan Sebulan

PENDAPATAN SEBULAN	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Kurang daripada RM1000	22	22.0
RM1100-RM1500	72	72.0
RM1600-RM2000	3	3.0
RM2100-RM2500	1	1.0
RM2600 dan keatas	2	2.0
Jumlah	100	100.0

Peratus tertinggi bagi pendapatan sebulan pekerja RM1100-RM1500 sebanyak 72.0% manakala pendapatan sebulan pekerja kurang daripada RM1000 sebanyak 22.0%. Kemudian pendapatan sebulan pekerja RM1600-RM2000 sebanyak 3.0%. Seterusnya pendapatan sebulan pekerja RM2600 dan keatas sebanyak 2.0% dan pendapatan sebulan pekerja RM2100-RM2500 sebanyak 1.0%.

Jadual 4.9: Status Perkahwinan

STATUS PERKAHWINAN	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Bujang	83	83.0
Kahwin	13	13.0
Jumlah	100	100.0

Kebanyakan pekerja berstatus bujang iaitu sebanyak 83.0% manakala pekerja yang berstatus kahwin sebanyak 13.0%.

Jadual 4.10: Tempoh Perkhidmatan

TEMPOH PERKHIDMATAN	KEKERAPAN	PERATUS (%)
Kurang daripada 1 Tahun	61	61.0
1-5 Tahun	33	33.0
6-10 Tahun	6	6.0
Jumlah	100	100.0

Sebanyak 61.0% pekerja yang bekerja kurang dari 1 Tahun manakala pekerja yang telah berkhidmat selama 1-5 tahun sebanyak 33.0%. seterusnya pekerja yang berkhidmat selama 6-10 tahun sebanyak 6.0%.

Jadual 4.4 menunjukkan kekuatan nilai pekali korelasi yang diasaskan oleh Chua (2014) menerangkan tentang saiz kesan pembolehubah tidak bersandar terhadap pembolehubah bersandar.

Jadual 4.11: Kekuatan Nilai Pekali Korelasi

SAIZ PEKALI KORELASI (r)	KEKUATAN KORELASI
.91 hingga 1.00 atau -.91 hingga -1.00	Sangat Kuat
.71 hingga .90 atau -.71 hingga -.90	Kuat
.51 hingga .70 atau -.51 hingga -.70	Sederhana
.31 hingga .50 atau -.31 hingga -.50	Lemah
.01 hingga .30 atau -.01 hingga -.30	Sangat Lemah
.00	Tiada Korelasi

PERBINCANGAN HIPOTESIS

- I. Hipotesis Pertama: Hubungan antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti.

Ha1: Terdapat hubungan yang signifikan di antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti

Berdasarkan keputusan yang diperoleh dari analisis Korelasi Pearson, kajian mendapati bahawa pembolehubah tidak bersandar yang pertama iaitu budaya organisasi mempunyai hubungan yang signifikan. Hubungan ini sederhana berdasarkan 0.658 pada nilai pekali korelasi positif iaitu berada pada aras 0.51 hingga 0.70. Pembolehubah ini signifikan pada aras 0.01, iaitu 2 hujung/tailed. Ini dibuktikan hasil analisis Korelasi Pearson iaitu $r = 0.658$. Semakin tinggi penerimaan budaya organisasi, semakin rendah keinginan untuk berhenti. Dengan ini, Ha1 diterima.

- II. Hipotesis Kedua: Hubungan antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti

Ha2: Terdapat hubungan yang signifikan di antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti

Pembolehubah tidak bersandar yang kedua iaitu komitmen organisasi mempunyai hubungan yang signifikan. Hubungan ini berada pada tahap sangat kuat berdasarkan 0.932 pada nilai pekali korelasi positif iaitu berada pada aras 0.91 hingga 1.00. pembolehubah ini signifikan pada aras 0.01, iaitu 2 hujung/tailed. Ini dibuktikan hasil analisis Korelasi Pearson iaitu $r = 0.932$. Semakin tinggi komitmen organisasi, semakin rendah keinginan untuk berhenti. Dengan ini, Ha2 diterima.

III. Hipotesis Ketiga: Hubungan antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti

Ha3: Terdapat hubungan yang signifikan di antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti

Pembolehubah tidak bersandar yang ketiga iaitu kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan. Hubungan ini berada pada tahap kuat berdasarkan 0.878 pada nilai pekali korelasi positif iaitu berada pada aras 0.71 hingga 0.90. pembolehubah ini signifikan pada aras 0.01, iaitu 2 hujung/tailed. Ini dibuktikan hasil analisis Korelasi Pearson iaitu $r = 0.878$. Semakin tinggi tahap kepuasan kerja, semakin rendah keinginan untuk berhenti. Dengan ini, Ha3 diterima.

RINGKASAN HIPOTESIS

Jadual 4.11 menunjukkan ringkasan keputusan hipotesis.

Jadual 4.13: Ringkasan Keputusan Hipotesis

No.	Hipotesis	Butiran	Keputusan
1.	Ha1	Terdapat hubungan yang signifikan di antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti.	Diterima
1.	Ha2	Terdapat hubungan yang signifikan di antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti.	Diterima
2.	Ha3	Terdapat hubungan yang signifikan di antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti.	Diterima

KESIMPULAN

Bagi keseluruhan bab empat ini, setiap keputusan analisis data dan proses penganalisan data yang diperoleh daripada borang soal selidik yang telah dijalankan. Keputusan merangkumi analisis berkaitan dengan profil demografi responden serta penerimaan hipotesis. Selain itu, kaedah korelasi juga turut digunakan dalam kajian sebagai cara untuk mengenalpasti adakah terdapat hubungan di antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Secara amnya, kajian telah menjawab persoalan kajian iaitu terdapat hubungan yang signifikan terhadap keinginan untuk berhenti dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepada penggunaannya di mana analisis ini telah menjawab persoalan pertama hingga persoalan ketiga kajian. Setelah terjawabnya persoalan-persoalan ini, maka kajian ini telah mencapai objektif dan seterusnya membantu untuk menerima hipotesis kajian.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

PENDAHULUAN

Bab ini akan mengemukakan perbincangan, rumusan dan cadangan berdasarkan kepada hasil dapatan dan keputusan kajian yang dianalisis berkaitan dengan persoalan kajian yang telah dibentuk pada awal kajian. Perbincangan berdasarkan kepada dapatan yang telah dibentangkan dalam bab sebelumnya dan kajian-kajian lepas yang berkaitan. Pengkaji juga menyenaraikan beberapa cadangan untuk kajian yang akan datang bagi memastikan kajian yang dilakukan mempengaruhi pengkaji-pengkaji lain agar dapat membantu dalam menambah baik untuk mengurangkan kadar pusingganti pekerja.

PERBINCANGAN KAJIAN

ingkasan dapatan kajian dilakukan dengan menjawab 3 persoalan kajian:

- I. Adakah terdapat hubungan antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?
- II. Adakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?
- III. Adakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?

Pengkaji telah meringkaskan penemuan penyelidikan dengan menjawab soalan-soalan ini dengan sewajarnya:

- I. Adakah terdapat hubungan antara budaya organisasi terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?

Berdasarkan keputusan yang diperoleh dari analisis Korelasi Pearson, kajian mendapati bahawa pembolehubah tidak bersandar yang pertama iaitu budaya organisasi mempunyai hubungan yang signifikan. Hubungan ini sederhana berdasarkan 0.658 pada nilai pekali korelasi positif iaitu berada pada aras 0.51 hingga 0.70. Pembolehubah ini signifikan pada aras 0.01, iaitu 2 hujung/tailed. Ini dibuktikan hasil analisis Korelasi Pearson iaitu $r = 0.658$. Semakin tinggi penerimaan budaya organisasi, semakin rendah keinginan untuk berhenti. Dengan ini, Hal diterima.

Hasil kajian menunjukkan bahawa budaya organisasi boleh mempengaruhi keinginan untuk berhenti. Budaya organisasi yang positif juga dapat membantu untuk menyokong pekerja untuk lebih bermotivasi dan bertindak dengan positif yang cenderung untuk menggalakkan pekerja untuk bekerjasama antara satu sama lain ketika melakukan kerja (Glisson, 2006). Menurut Macintosh dan Doherty (2010), budaya organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja yang sangat mempengaruhi keinginan untuk berhenti. Dimensi budaya yang berkait mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keinginan untuk berhenti.

II. Adakah terdapat hubungan antara komitmen organisasi terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?

Pembolehubah tidak bersandar yang kedua iaitu komitmen organisasi mempunyai hubungan yang signifikan. Hubungan ini berada pada tahap sangat kuat berdasarkan 0.932 pada nilai pekali korelasi positif iaitu berada pada aras 0.91 hingga 1.00. pembolehubah ini signifikan pada aras 0.01, iaitu 2 hujung/tailed. Ini dibuktikan hasil analisis Korelasi Pearson iaitu $r = 0.932$. Semakin tinggi komitmen organisasi, semakin rendah keinginan untuk berhenti. Dengan ini, Ha2 diterima.

Hasil kajian menunjukkan bahawa komitmen organisasi boleh mempengaruhi keinginan untuk berhenti. Kajian yang dilakukan oleh Batt (2002) mendapati bahawa tahap penyertaan pekerja dalam penyelesaian masalah berkumpulan (consultative participation) dan pasukan kerja sendiri (substantive participation) dikaitkan dengan kadar pusingganti yang rendah. Kajian ringkas ini menggariskan bahawa ianya membolehkan pekerja untuk menggabungkan kemahiran dengan budaya organisasi dan meningkatkan komitmen mereka. Oleh itu, kewujudan skim penilaian pekerjaan bersama dapat mengurangkan kadar pusingganti dengan lebih rendah. Adakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti dalam restoren makanan segera?

Pembolehubah tidak bersandar yang ketiga iaitu kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan. Hubungan ini berada pada tahap kuat berdasarkan 0.878 pada nilai pekali korelasi positif iaitu berada pada aras 0.71 hingga 0.90. pembolehubah ini signifikan pada aras 0.01, iaitu 2 hujung/tailed. Ini dibuktikan hasil analisis Korelasi Pearson iaitu $r = 0.878$. Semakin tinggi tahap kepuasan kerja, semakin rendah keinginan untuk berhenti. Dengan ini, Ha3 diterima.

Prestasi kerja adalah keupayaan seseorang untuk menjalankan sesuatu kerja. Kepuasan kerja bermaksud seseorang pekerja merasa senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah perbezaan antara faedah yang dijangkakan dan faedah yang sebenarnya diperolehi. Semakin tinggi perbezaan di antara faedah jangkaan dan faedah sebenar akan menyebabkan tingginya keinginan untuk berhenti. Pihak organisasi hendaklah mengurangkan perbezaan ini untuk memastikan pekerja mereka berasa puas hati demi mengurangkan kadar pusingganti. Jika pekerja berasa berpuas hati mereka akan kekal di dalam organisasi dan jika tidak berpuas hati mereka akan meninggalkan organisasi.

IMPLIKASI KAJIAN

Pengurusan implikasi terhadap pihak pengurusan tertinggi di dalam organisasi berkenaan kawalan dan proses pengurusan pusingganti pekerja. Kajian ini menggalakkan pihak pengurusan tertinggi untuk terlibat dalam budaya organisasi mereka. Ia menunjukkan bahawa mereka harus mempertimbangkan faktor yang berkaitan dengan organisasi seperti komitmen organisasi dan individu bersesuaian organisasi sambil menguruskan keinginan pekerja mereka untuk berhenti (Carmelli, 2005).

Industri makanan segera boleh menggunakan maklumat ini bagi membangunkan strategi dan merancang untuk mengurangkan bilangan pusingganti pekerja. Kajian ini penting bagi mewujudkan persekitaran kerja yang baik di tempat kerja dan memotivasik para pengurus untuk melibatkan diri di dalam organisasi. Penemuan kajian ini amat penting untuk industri makanan segera. Pengurus sumber manusia akan berada dalam kedudukan yang lebih baik untuk memahami sebab-sebab keinginan untuk berhenti dalam kalangan pengurus restoren makanan segera dan berpengetahuan tentang strategi terbaik bagi pengekalan pekerja untuk menguruskan kadar pusingganti pekerja yang tinggi (Ramesh, Charles dan Peter, 2012).

LIMITASI KAJIAN

- I. Kajian ini hanya melibatkan pekerja restoren makanan segera di Aeon Mall Bandaraya Melaka. Oleh itu, berkemungkinan hasil jawapan berbeza jika dilakukan bagi pekerja dalam sector lain.
- II. Terdapat jurang perbezaan antara responden iaitu dari segi data demografi responden. Oleh itu, responden mempunyai persepsi dan pandangan yang berbeza terhadap soalan yang diberikan.
- III. Data primer yang digunakan adalah borang soal selidik. Oleh itu, data hasil daripada temubual mungkin berbeza kerana data yang didapati berkemungkinan lebih tepat.

CADANGAN UNTUK KAJIAN MASA HADAPAN

Kajian ini dilakukan di Aeon Mall Bandaraya Melaka dan hanya memfokuskan kepada pekerja restoren makanan segera sahaja. Responden yang terlibat seramai 100 orang. Oleh itu, pengkaji mencadangkan kepada pengkaji-pengkaji yang lain untuk mempertimbangkan beberapa perkara dalam mengendalikan kajian yang berkaitan topik ini pada masa hadapan.

I. Kajian boleh dilakukan di industri yang berbeza

Kajian ini hanya tertumpu kepada pekerja industri makanan segera. Pengkaji yang ingin mengkaji topik ini juga boleh melakukan di industri yang lain sebagai responden. Memandangkan industri yang akan dikaji adalah berbeza, keputusan yang mungkin diperolehi dalam kajian juga akan berbeza.

II. Kajian boleh menggunakan faktor prediktor yang berlainan

Tiga faktor yang dikaji dalam kajian ini iaitu faktor budaya organisasi, faktor komitmen organisasi dan faktor kepuasan kerja terhadap keinginan untuk berhenti. Pengkaji boleh menggunakan faktor prediktor yang berlainan seperti tekanan kerja di dalam kajian bagi memperoleh penemuan baru yang terkini.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, penemuan kajian ini memperluaskan literatur tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pekerja restoren makanan segera. Industri makanan segera telah dipilih sebagai fokus kajian disebabkan oleh kadar pusingganti pekerja yang tinggi dimana terdapat kesan signifikan terhadap prestasi perniagaan. Kajian ini memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai sebab-sebab mengapa pekerja restoren makanan segera cenderung untuk meninggalkan industri ini. Keputusan menunjukkan bahawa keinginan untuk berhenti dalam kalangan pekerja restoren makanan segera sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Industri makanan segera perlu mencari penyelesaian sumber manusia yang komprehensif dan merancang untuk mengekalkan pekerja yang bagus dan berkecekapan serta meminimumkan jumlah kadar pusingganti pekerja restoren makanan segera.

RUJUKAN

- Aarons, G. A., & Sawitzky, A. C. (2006). Organizational Climate Partially Mediates the Effect of Culture on Work Attitudes and Staff Turnover in Mental Health Services. *Adm Policy Ment Health*, 33(3), 289-301.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 63(1), 1-18.
- Alkahtani, A. H. (2015). Investigating factors that influence employees' turnover intention: a review of existing empirical works. *International Journal of Business and Management*, 10(12), 152-166.
- Arshad, H., & Puteh, F. (2015). Determinants of Turnover Intention among Employees. *Journal of Administrative Science*, 12(2), 1-15.
- Al-Mamun, C. A., & Hasan, M. N. (2017). Factors affecting employee turnover and sound retention strategies in business organization: a conceptual view. *Problems and Perspectives in Management*, 15(1), 63-71.
- Bakar, A.M.F.A., Anuar, J., Alias, M.A.M., & Mohamad, T. (2017). University students' perception on the fastfood industry service quality in Terengganu. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 9(2), 551-560.
- Batt, Rosemary. (2002). "Managing Customer Services: Human Resource Practices, Quit Rates and Sales Growth". *Academy of Management Journal*, 45(3), 587-97.
- Bhal, C. & Gulati, K. (2006). Structure, environment and satisfaction: toward a causal model of turnover from military organizations. *Journal of Military and Political Sociology*, 7, 181-207.
- Brough, P. and Frame, P. (2004). 'Predicting Police Job Satisfaction and Turnover Intentions: The role of Social Support and Police Organizational Variables'. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(1), 8-16.
- Carmelli, A. (2005). The relationship between organizational culture and withdrawal intentions and behavior. *International Journal of Manpower*, 26(2), 177.
- Chang, Black, P., and Wiliam, D. (2013). Inside the Black Box: Raising Standards Through Classroom Assessment. Wiley Online Library, 80(2), 139-148. <https://doi.org/10.1002/hrm>.
- Choong, S. N., Leong, C. J., Leong, W. X., Loh, F. Y., & Teo, K. L. (2013). A study of employees' turnover intention among generation Y in fast food industry. Available: <http://eprints.utar.edu.my/1025/1/BA-2013-0705291-1.pdf>.
- Collis, J, Hussey R (2003) Business Research 2nd edition, Palgarve Macmillan.

Deery, S., Walsh, J., Zatzick, C. D., & Hayes, A. F. (2017). Exploring the relationship between compressed work hours satisfaction and absenteeism in front-line service work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(1), 42-52.

Edwards, J. R. (2001). Multidimensional Constructs in Organizational Behavior Research: An Integrative Analytical Framework. *Organizational Research Methods*, 4(2), 144-192.

Forrest, J. L. (2017). *Reducing Fast Food Employee Turnover with Appealing Working Environments*. Doctoral dissertation, Walden University.

Foon, Y. S., Leong, L. C., & Osman, S. (2010). An exploratory on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, 5, 57-64.

Gatling, A., Kang, H. J. A., & Kim, J. S. (2016). The effects of authentic leadership and organizational commitment on turnover intention. *Leadership & Organization Development Journal*, 37(2), 181- 199.

Gill, H., Ahmed, I., Rizwan, M., Farid, S., Mustafa, M., Saher, S., & Tanveer, M. A. (2013). The antecedents of turnover intention: A comprehensive model to predict the turnover intentions. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(12), 392-402.

Glisson, C., Dukes, D., & Green, P. (2006). The effects of the ARC organizational intervention on caseworker turnover, climate, and culture in children's services systems. *Child Abuse & Neglect*, 30, 855–880.

Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 289-297.

Hassan, Roshidi. (2014). Factors Influencing Turnover Intention Among Technical Employees in Information Technology Organization: A Case of Xyz (M) Sdn. Bhd. *International Journal of Arts and Commerce*, Vol. 3 No. (2008), 120–137.

Hussein Alkahtani, A. (2015). Investigating Factors that Influence Employees' Turnover Intention: A Review of Existing Empirical Works. *International Journal of Business and Management*, 10(12), 152. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n12p152>.

Iqra, Momina, Sidra and Rizwan. (2014). The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning & Development*. 2014, Vol. 4, No. 2.

Jeffrey Pfeffer (2007) Human Resources from an Organizational Behavior Perspective: Some Paradoxes Explained the *Journal of Economic Perspectives* Vol. 21, No. 4. pp. 115-134.

Kaur, B., Mohindru, & Pankaj. (2013). Antecedents of turnover intentions: A literature review. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1219-1230.

Maertz, C. P., Stevens, M. J., & Campion, M. A. (2003). A turnover model for the Mexican maquiladoras. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 111-135.

MacIntosh, E. W., & Doherty, A. (2010). The influence of organizational culture on job satisfaction and intention to leave. *Sport Management Review*, 13, 106-117.

Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S. & Ahmad, Z. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50-56.

Mat, R. C., Zulqernain, N. S., Zaid, N. A.M. (2016). Profiling of Malaysian Young Consumers Towards Fast Food Consumptions. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 6(7), 20-27.

Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170-181.

Naqvi, S. R., Ishtiaq, M., Kanwal, N., & Ali, M. (2013). Impact of job autonomy on organizational commitment and job satisfaction: The moderating role of organizational culture in fast food sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 8(17), 92-102.

Ramesh Kumar, Charles Ramendran, Peter Yacob. (2012). A Study on Turnover Intention in Fast Food Industry: Employees' Fit to the Organizational Culture and the Important of their Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences May 2012, Vol. 2, No. 5*.

Rizwan, M., Arshad, M. Q., Munir, H. M. A., Iqbal, F., & Hussain, A. (2014). Determinants of Employees intention to leave: A Study from Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(3), 1-18.

Ryan, A.M & Schmit, M.J. (1996). An assessment of organizational climate and P-E fit: A tool for organizational change. *The International Journal of Organizational Analysis* 4(1) 75-95.

Shankar Ganesan, Barton A. Weitz and George John. (1993). Hiring and Promotion Policies in Sales Force Management: Some Antecedents and Consequences. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 13(2), 15-26.

Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *The Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.

Thiranagama, A.W., (2015). Organisational Commitment and Turnover Intention (A Quantitative Analysis of a Sri Lankan Apparel Firm). *International Journal of Science and Research*, 6(2), 412- 419.

Wilson, Nicholas and Michael J. Peel. (1991). The Impact on Absenteeism and Quits of Profit Sharing and Other Forms of Employee Participation. *Industrial and Labor Relations Review*, 44(3), 454-68.

Werf, R. V. D. (2016). 3 Key Types of Organisational Commitment. Available: <https://www.effactory.com>.

Zeitz, G., Johanneson, R., & Ritchie, J.E.Jr. (1997). Employees survey measuring total quality management practices and culture. *Group and Organization Management*. 22(4), 414-444.

Zulbahari, N. H., and Alias, R. (2014). Malaysia' s trend of employment turnover: Study on Generation Y. *Journal of Modern Marketing Research*, 3(1), 1–13.