



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**PROSES PEMBENTUKAN KONTRAK PERKHIDMATAN DI ORGANISASI
PEMBUATAN DI SELANGOR, MALAYSIA**

SAMSUDIN BIN YAACOB

FPP 2006 19

**PROSES PEMBENTUKAN KONTRAK PERKHIDMATAN DI ORGANISASI
PEMBUATAN DI SELANGOR, MALAYSIA**



Oleh

SAMSUDIN BIN YAACOB

**Tesis ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Doktor Falsafah**

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Doktor Falsafah

**PROSES PEMBENTUKAN KONTRAK PERKHIDMATAN DI
ORGANISASI PEMBUATAN DI SELANGOR, MALAYSIA**

Oleh

SAMSUDIN YAACOB

Mac 2006

Pengerusi : Profesor Hj. Azimi Hamzah, PhD

Fakulti : Pengajian Pendidikan

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui proses pembentukan kontrak perkhidmatan di organisasi pembuatan di Selangor. Persoalan kajian ialah (i) bagaimana proses kontrak perkhidmatan dibentuk?; (ii) apakah elemen yang wujud dalam proses pembentukan kontrak perkhidmatan? dan (iii) apakah kesan daripada amalan pembentukan kontrak perkhidmatan?. Untuk menjawab persoalan kajian, pendekatan penyelidikan secara kualitatif kajian kes digunakan iaitu melalui teknik temubual, teknik pemerhatian dan tinjauan dokumen bagi memahami dan menjelaskan pengetahuan serta pengalaman Pengurus Sumber Manusia ketika melaksanakan proses pembentukan kontrak

perkhidmatan. Responden kajian yang terlibat adalah enam orang Pengurus Sumber Manusia dari enam buah syarikat di Selangor.

Teknik temu bual separa berstruktur digunakan dan temubual dirakam melalui pita rakaman dan ditranskripikan secara verbatim. Analisis dijalankan sebaik sahaja data dikumpulkan. Analisis terperinci dilakukan dan tema yang terhasil bagi persoalan kajian pertama ialah (i) proses membuat terma dan syarat pekerjaan; (ii) proses pindaan terma dan syarat pekerjaan (iii) proses rundingan bersama. Tema kedua bagi persoalan kajian kedua ialah (i) gaya kepimpinan, (ii) gaya komunikasi, (iii) cara motivasi dan (iv) pengaruh persekitaran. Tema ketiga bagi persoalan kajian ketiga ialah keharmonian perhubungan perusahaan.

Dari sudut perkembangan teori, kajian ini telah menyumbang perkembangan ilmu dan telah menunjukkan teori perundangan, teori kepimpinan, komunikasi, motivasi dan konflik perlu diteliti secara lebih khusus berhubung aspek konteks perhubungan majikan dan pekerja kerana teori tersebut hanya menyentuh secara umum sahaja. Oleh itu kajian lanjutan yang memberi tumpuan kepada pengolahan teori adalah sesuai dengan kontrak perkhidmatan perlu diperluaskan. Kajian ini juga memberi implikasi kepada amalan tersebut supaya ia dapat diperkembangkan lagi proses pembentukan kontrak perkhidmatan oleh para majikan kerana selama ini tiada satu sistematik yang

diamalkan oleh mereka. Berdasarkan kajian ini juga adalah dicadangkan para majikan harus memberi perhatian terhadap elemen-elemen berhubung dengan perundangan, kepimpinan, komunikasi, motivasi dan faktor persekitaran semasa proses pembentukan kontrak perkhidmatan dibuat serta pelaksanaannya.



Abstract of thesis presented to the Senate of the University Putra Malaysia in fulfilment the requirement for the Degree of Philosophy

**PROCESS OF FORMATION CONTRACT OF SERVICE
IN MANUFACTURING PRIVATE ORGANIZATION IN SELANGOR,
MALAYSIA**

By

SAMSUDIN YAACOB

Mac 2006

Chairman : Profesor Hj. Azimi Hamzah, PhD

Faculty : Educational Studies

Purpose of this research is to identify the process of formation contract of service in manufacturing private organizations in Selangor. The research questions are (i) how the process contract of service is formed?; (ii) what are the elements exist in the process contract of service?, and (iii) what is the consequence from the practice of formation contract of service?. To answer the research questions, case study was used to understand and to explain knowledge and also experience of Human Resource Officers during their responsibility in the process on contract of service. This research employed the qualitative method approach that makes use of the interview and observation techniques. The research respondents are six Human Resource Officers from six companies in Selangor.

The interview technique is used during the data collection using tape recorder followed by the interview verbatim. Data analysis is done as soon as the data gathering and detail analysis are accomplished to find the emerging themes to answer the research questions. To answer first research questions is: there are three themes were categorized into (i) contract of service process of formation, (ii) contract of service process of amendment, and (iii) collective agreement process. To answer second research questions is: there are four themes were categorized as follow: (i) leadership style, (ii) communication style, (iii) motivation style, and (iv) environment factor. To answer third research questions is: there are five themes were categorized into (i) employee will bright future, (ii) employee will safe in their carrier, (iii) labour dispute, (iv) job satisfaction, and (v) productivity.

From the study, it has been contributed knowledges of expansion and it has shown that the leadership style, communication style, motivation style and conflict should be given priority in the contact of the theory. Therefore, the next research should be done to elaborate the theory especially focus on the contract of service. It also has been given effected to the contract of service practice by employer because until right now there is no systematic format has been practiced. Therefore it is recommended that employer should be given priority important elements such as law skill, leadership skill, communication

skill, motivation skill and environment factor during to make contract of service process and implementation it.



PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Amat Pengasih dan lagi Amat Penyayang. Puji dan syukur ke hadiratnya dengan limpah kurnia dan kudratnya jua, akhirnya saya dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari pelbagai pihak, secara langsung atau pun tidak. Oleh itu, dengan rasa rendah diri dan kesyukuran kepada Allah S.W.T., saya mengambil kesempatan merakamkan penghargaan ikhlas dan terhutang budi kepada penyelia saya Prof. Dr. Hj. Azimi bin Hj. Hamzah, Prof. Dr. Hj. Turiman Suandi, dan Dr. Jamilah Othman yang telah banyak memberikan tunjuk ajar dan bimbingan kepada saya dari peringkat awal tesis ini sehingga tesis ini disiapkan. Sesungguhnya pelbagai nasihat dan kritikan mereka, akhirnya saya telah memperolehi satu ilmu penyelidikan kaedah kualitatif yang tidak ternilai, dan saya akan terus menggunakan dan mencurahkan ilmu ini untuk dimanfaatkan kepada hamba-hamba Allah yang berminat untuk mengetahuinya dan sebagai sumbangan saya kepada negara yang tercinta.

Penghargaan dan ucapan terima kasih tidak terhingga saya kalungkan buat Ketua Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan (JPPPL), iaitu Prof. Dr. Maimunah Ismail. Seterusnya buat semua pensyarah yang telah mencurahkan ilmu kepada saya, saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih, khususnya kepada Prof. Madya Dr. Bahaman Abu Samah, Prof. Dr. Rahim Md.Sail, Prof. Dr. Mazanah

Muhammad, Prof Madya Dr. Saidin Teh, Prof. Madya Dr. Azahari Ismail, Prof Madya Dr. Jegak Uli, Dr. Ahmad Tajuddin Shah, Prof. Dr. Sharan Meriam, Prof Madya Dr. Hjh Asma Ahmad, dan semua kakitangan yang terlibat.

Akhir sekali kepada semua pihak yang telah membantu saya tetapi tidak dapat disebutkan nama-nama mereka di dalam penghargaan ini, saya ucapkan sebanyak terima kasih. Semua sokongan dan do'a yang diberikan menjadi kenangan yang sukar dilupakan dan hutang budi yang hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalasnya di akhirat kelak. Semoga Allah S.W.T memberikan ganjaran yang terbaik atas budi baik semua. Amin.

Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Peperiksaan Tesis bagi Samsudin Yaacob telah mengadakan peperiksaan akhir pada 27 Mac 2006 untuk menilai tesis Doktor Falsafah yang bertajuk "Proses Pembentukan Kontrak Perkhidmatan di Organisasi Pembuatan di Selangor, Malaysia" mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan-peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah tersebut. Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

Aminah Bt. Ahmad, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Maimunah Ismail, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Shamsuddin Ahmad, PhD

Pensyarah
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Dato' Shamsul Amri Baharuddin, PhD

Profesor
Institut Alam dan Tamadun Melayu (ATMA)
Universiti Kebangsaan Malaysia
(Pemeriksa Luar)

ZAKARIAH ABDUL RASHID, PhD

Profesor/ Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tesis ini telah diserahkan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Hj. Azimi B. Hj. Hamzah, PhD

Profesor
Institut Pengembangan Pertanian
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Jamilah Bt. Othman, PhD

Pensyarah
Institut Pengajian Komuniti dan Keamanan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Hj. Turiman B. Suandi, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

AINI IDERIS, PhD

Profesor/ Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

PERAKUAN

Saya mengakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak dimajukan untuk ijazah-ijazah lain di Universiti Putra Malaysia atau di institusi-institusi lain.

SAMSUDIN YAACOB

Tarikh: 10 hb Mei 2006

JADUAL KANDUNGAN

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	viii
PENGESAHAN	x
PERAKUAN	xii
SENARAI JADUAL	xvi
SENARAI RAJAH	xvii
BAB	
I	PENDAHULUAN
	Pengenalan 1
	Latar Belakang Kajian 6
	Senario Pelaksanaan Kontrak 13
	Pernyataan Masalah Kajian 26
	Persoalan Kajian 28
	Kepentingan Kajian 28
	Batasan Kajian 29
	Definisi Istilah 30
II	SOROTAN KAJIAN LITERATUR
	Pengenalan 33
	Teori & Model Pelaksanaan Kontrak perkhidmatan 33
	Konsep Organisasi 62
	Konsep Majikan 74
	Konsep Pekerja 99
	Konsep Peranan Majikan dan Pekerja 101
	Konsep Kecekapan Majikan dan Pekerja 102
	Konsep Pembelajaran Dewasa 103

	Konsep Perhubungan Majikan dan Pekerja	104
	Konsep Keharmonian Industri	107
	Proses Pelaksanaan kontrak Perkhidmatan	127
	Kontrak	130
	Perkhidmatan	136
	Kontrak Perkhidmatan	142
	Kajian Lepas	160
	Asas Protokol Kajian	166
	Kerangka Konsep Kajian	170
	Rumusan	178
III	METODOLOGI KAJIAN	
	Pendahuluan	182
	Reka Bentuk Kajian	183
	Kriteria Pemilihan Responden	189
	Pengumpulan Data	192
	Pengurusan dan Menganalisa Data	204
	Kesahan dan Kebolehpercayaan	219
	Penyelidik Sebagai Instrumen	224
	Etika dan Kerahsiaan	227
	Rumusan	228
IV	PENEMUAN KAJIAN	
	Pendahuluan	230
	Proses Pembentukan Kontrak Perkhidmatan	233
	Membuat Terma dan Syarat Pekerja	234
	Proses Pindaan Kontrak Perkhidmatan	245
	Proses Rundingan Bersama	254
	Pencapaian Persetujuan Bersama	262
	Tidak Menyalahi Undang-Undang	266
	Elemen Proses Pembentukan Perkhidmatan	270
	Kesimpulan	360
V	RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
	Pengenalan	366
	Ringkasan	366
	Kesimpulan	372
	Cadangan Penyelidikan	406

BIBLIOGRAFI	411
LAMPIRAN	426
BIODATA PENULIS	463

411
426
463

