



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**KEPUASAN KERJA DALAM PERANCANGAN STRATEGIK SISTEM
MAKLUMAT DI MALAYSIA**

MASLINDA BINTI MOHD NADZIR

FSKTM 2001 5

**KEPUASAN KERJA DALAM PERANCANGAN STRATEGIK SISTEM
MAKLUMAT DI MALAYSIA**

Oleh

MASLINDA BINTI MOHD NADZIR

**Tesis Ini Dikemukakan Sebagai Memenuhi Keperluan untuk Ijazah Master Sains
di Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat Universiti Putra Malaysia**

Oktober 2001



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains.

**KEPUASAN KERJA DALAM PERANCANGAN STRATEGIK SISTEM
MAKLUMAT DI MALAYSIA**

Oleh

MASLINDA BINTI MOHD NADZIR

Oktober 2001

Pengerusi : Profesor Madya Mohd Hasan Selamat

Fakulti : Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat

Perancangan strategik sistem maklumat (SISP) telah menjadi bertambah penting bagi organisasi disebabkan oleh sumbangannya. SISP yang berkesan dapat membantu organisasi menggunakan sistem maklumat untuk melaksanakan strategi perniagaan, mencapai matlamat perniagaan dan kelebihan bersaing. Kepuasan perancang adalah merupakan salah satu ukuran kejayaan SISP. Kajian yang dijalankan ini adalah mengenai kepuasan kerja perancang yang terlibat dalam SISP.

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara tahap kepuasan kerja dengan faktor latar belakang individu (pengalaman individu dalam SISP, pengetahuan dalam teknologi maklumat (IT) dan penglibatan dalam SISP) serta pengalaman organisasi dalam SISP. Selain itu, kajian turut mengenal pasti hubungan antara tahap

kepuasan kerja dengan kualiti perancangan. Satu set soal selidik telah diedarkan kepada responden yang dipilih dengan kaedah rawak berstratum. Data yang diperoleh dianalisa menggunakan program SPSS versi 7.5.

Secara keseluruhannya, responden dalam kajian ini mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi. Namun begitu, faktor pengalaman individu dalam SISP dan pengalaman organisasi dalam SISP didapati tidak mempengaruhi tahap kepuasan kerja. Hanya tiga faktor yang mempengaruhi tahap kepuasan kerja iaitu faktor pengetahuan dalam IT, penglibatan dalam SISP dan kualiti perancangan. Akhirnya, satu model kepuasan kerja dan prototaip sistem kepuasan telah dihasilkan dari kajian ini.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment of the requirement for the degree of Master of Science.

**JOB SATISFACTION IN STRATEGIC INFORMATION SYSTEMS PLANNING
IN MALAYSIA**

By

MASLINDA BINTI MOHD NADZIR

October 2001

Chairman : Associate Professor Mohd Hasan Selamat

Faculty : Faculty of Computer Science and Information Technology

Strategic information systems planning (SISP) has become increasingly important for an organization because of its contribution. Effective SISP can help organizations use information system to implement business strategies, reach business goals and create competitive advantage. The successful of SISP is measure through planners satisfaction. This study is about job satisfaction for planners that involved in SISP.

The purpose of this study is to determine the relationship between job satisfaction and factors such as individual background factors (individual experience in SISP, knowledge about information technology (IT) and participation in SISP) and organizational experience in SISP. Apart from that, this study also determines the relationship between the level of job satisfaction and planning quality. Questionnaires

were distributed to respondents that were chosen using stratified random sampling. Results of the data were analyzed using SPSS program version 7.5.

As a conclusion, the respondents show high level of job satisfaction. However, the factors of individual experience in SISP and organizational experience in SISP do not affect their level of job satisfaction. Only three factors influence the level of job satisfaction. The factors are knowledge about IT, participation in SISP and planning quality. Finally, a job satisfaction model and a prototype of satisfaction system have been developed from this study.

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmannirrahim...

Alhamdulillah... Syukur ke hadrat Allah SWT kerana akhirnya saya dapat menyiapkan kajian ini.

Penghargaan saya kepada Prof. Madya Mohd Hasan Selamat di atas segala tunjuk ajar dan kesabarannya dalam membantu saya menyiapkan kajian ini. Pandangan dan nasihat yang diberikan oleh Prof. Madya Dr. Ali Mamat dan Pn. Nur Izura Udzir turut dihargai. Ribuan terima kasih di atas segala-galanya.

Teristimewa kepada mak (**Maznah binti Abdul Hamid**), abah (**Mohd Nadzir bin Ishak**) dan dua adik tersayang (**Masrina dan Mas Muniroh**). Terima kasih di atas segala nasihat, sokongan dan kesabaran yang diberikan selama saya berusaha untuk menyiapkan kajian ini. Kasih sayang keluarga adalah motivasi terpenting sehingga terhasilnya tesis ini.

Akhir sekali, terima kasih kepada Umi, Mazira, Munaliza dan rakan-rakan lain yang banyak membantu dan memberikan sokongan kepada saya dari awal hingga akhir pengajian.

KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	vi
LEMBARAN PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN KEASLIAN	ix
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI NAMA SINGKATAN	xiv
 BAB	
 I PENGENALAN	 1
Pernyataan Masalah	3
Objektif Kajian	5
Hipotesis Kajian	6
Kepentingan Kajian	7
Skop Kajian	7
 II ULASAN KARYA	 9
Perancangan Strategik Sistem Maklumat	9
Kepuasan Kerja	12
Kualiti Perancangan	16
Faktor-Faktor Pengukur Kepuasan Kerja dalam SISP	17
Faktor-Faktor Pengukur Kualiti Perancangan	22
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	25
Model Cadangan Kepuasan Kerja	27
 III METODOLOGI	 30
Reka Bentuk Kajian	30
Instrumen Kajian	30
Pra Ujian	34
Pengumpulan Data	34
Analisa Data	35
 IV KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN	 36
Pengenalan	36
Kesahihan dan Kebolehpercayaan Item	36
Maklumat Organisasi	37
Analisa Aspek Kepuasan Kerja	39

Analisa Tahap Kepuasan Kerja	40
Analisa Item Kualiti Perancangan	42
Analisa Tahap Kualiti Perancangan	43
Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dalam SISP	44
Keputusan Hipotesis	48
Model Kepuasan Kerja	54
Sistem Kepuasan	55
 V KESIMPULAN DAN CADANGAN	 57
Kesimpulan	57
Cadangan	58
 RUJUKAN	 59
 LAMPIRAN	 68
1 Soal Selidik	69
2 Maklumat Sistem	76
 BIODATA PENULIS	 89

SENARAI JADUAL

Jadual	Halaman
1 Kandungan laporan SISP	22
2 Skor pilihan jawapan soal selidik	33
3 Pengelasan tahap skor kepuasan kerja	33
4 Pengelasan tahap skor kualiti perancangan	34
5 Analisa pekali kebolehpercayaan	37
6 Perangkaan kepuasan dan ketidakpuasan responden terhadap aspek kerja	40
7 Taburan responden mengikut tahap kepuasan kerja	41
8 Perangkaan kepuasan dan ketidakpuasan responden terhadap item kualiti perancangan	43
9 Taburan responden mengikut tahap kualiti perancangan	44
10 Taburan responden mengikut penglibatan dalam SISP	47
11 Keputusan hipotesis H1a	48
12 Keputusan hipotesis H1b	50
13 Keputusan hipotesis H1c	51
14 Keputusan hipotesis H2	52
15 Keputusan hipotesis H3	53

SENARAI RAJAH

Rajah	Halaman
1 Model cadangan kepuasan kerja	28
2 Aspek pengukuran kepuasan kerja dan kualiti perancangan SISP	29
3 Taburan responden berdasarkan penggunaan SISP dalam organisasi	38
4 Taburan responden berdasarkan kumpulan kerja SISP	38
5 Taburan responden mengikut pengalaman individu dalam SISP	45
6 Taburan responden mengikut pengetahuan dalam IT	46
7 Taburan responden mengikut pengalaman organisasi dalam SISP	47
8 Model kepuasan kerja	54

SENARAI NAMA SINGKATAN

AB	Amat Bersetuju
ATB	Amat Tidak Bersetuju
B	Bersetuju
BSKL	Bursa Saham Kuala Lumpur
CSF	Faktor Kejayaan Kritikal (<i>Critical Success Factor</i>)
DSS	Sistem Sokongan Keputusan (<i>Decision Support System</i>)
IS	Sistem Maklumat
ISP	Perancangan Sistem Maklumat
IT	Teknologi Maklumat
JDI	Indeks Deskriptif Kerja (<i>Job Descriptive Index</i>)
SISP	Perancangan Strategik Sistem Maklumat
TB	Tidak Bersetuju
TP	Tidak Pasti

BAB I

PENGENALAN

Dewasa ini, banyak organisasi perniagaan ditubuhkan selaras dengan ekonomi negara yang semakin stabil. Malah, penggunaan teknologi maklumat (IT) turut digalakkan agar masyarakat dapat bersaing dan mempunyai pengetahuan IT yang setanding dengan negara-negara maju. Penggunaan IT yang pesat turut mendorong perkembangan sistem maklumat (IS). IS digunakan bagi memudahkan urusan-urusan organisasi. Terdapat perancangan yang dibuat untuk menyelaraskan sistem maklumat yang ada dalam organisasi agar aktiviti-aktiviti organisasi berjalan lancar. Namun, bukanlah satu tugas yang mudah untuk merancang sistem maklumat bagi memenuhi keperluan organisasi (Bowman *et al.*, 1983). Malah, perancangan sistem maklumat adalah salah satu cabaran utama yang harus dihadapi oleh pengurusan sistem maklumat (Clark, 2000).

Perancangan strategik sistem maklumat (SISP) masih baru diamalkan di Malaysia. SISP adalah merupakan aktiviti penting yang membantu eksekutif maklumat dan pengurusan atasan menggunakan teknologi maklumat selaras dengan kehendak organisasi (Rowley, 1995) dan mencapai kelebihan bersaing (Burn, 1990; Lederer dan Sethi, 1996). Bagi memastikan SISP adalah berkesan, aktiviti SISP boleh digabungkan dengan perancangan korporat organisasi (Feeny dan Edwards, 1992). Organisasi juga boleh menggunakan pelbagai metodologi yang ada untuk merangka SISP. Proses SISP harus dijalankan dengan baik agar ia dapat dilaksanakan. Jika SISP gagal dilaksanakan,

masa dan wang yang dilaburkan sepanjang masa perancangannya tidak akan memberikan sebarang faedah.

Projek SISP biasanya akan berakhir selepas enam hingga lapan bulan (Lederer dan Gardiner, 1992). Namun begitu, jangka masa sesuatu projek SISP adalah bergantung pada skop projek itu sendiri. Kumpulan perancangan yang terlibat dalam proses SISP adalah diketuai oleh pengurus atasan dan dibantu oleh pegawai sistem maklumat (Maslinda Mohd Nadzir *et al.*, 2000a) serta pekerja lain yang dipilih oleh pengurusan atasan. Seseengah organisasi turut mengambil perunding luar (Maslinda Mohd Nadzir *et al.*, 2000b) bagi membantu menjalankan SISP. Perunding luar akan dapat membantu memberikan idea bagi organisasi yang kurang berpengalaman dalam SISP.

Kepuasan individu sama ada perseorangan atau kumpulan adalah penting dalam organisasi (French, 1998; Oshagbemi, 1999). Begitu juga dengan kepuasan perancang yang terbabit dalam SISP. Penggunaan istilah kepuasan perancang dalam kajian ini adalah merujuk kepada individu yang terlibat dalam proses SISP. Menurut Lederer dan Sethi (1988), kepuasan perancang merupakan salah satu pengukuran kejayaan SISP. SISP juga boleh dianggap berjaya jika objektif yang telah ditetapkan berjaya dicapai (Lederer dan Sethi, 1998). Organisasi yang berjaya melaksanakan SISP dalam masa yang ditetapkan akan dapat menggunakannya untuk melicinkan aktiviti-aktiviti perniagaan (Burn, 1990) dan bersaing dalam persekitaran global.

Setiap individu berhak mendapat kepuasan dari tugasnya. Individu yang mendapat kepuasan kerja akan dapat memberikan sepenuh perhatian pada kerja, tidak mudah jemu dengan kerja, rajin, bermotivasi dan berusaha meningkatkan prestasi (Abdul Jalil Hassan, 1996). Kepuasan kerja adalah tindak balas emosi positif atau perasaan seseorang individu terhadap tugasnya (Oshagbemi, 1999).

Terdapat banyak kajian yang telah dilakukan untuk menentukan pemboleh ubah yang memberi kesan kepada kepuasan kerja (Maslinda Mohd Nadzir *et al.*, 2000a). Penglibatan dalam pembuatan keputusan dan organisasi adalah antara aspek yang telah dikenal pasti mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja (Bogg dan Cooper, 1994; Dodd-McCue dan Wright, 1996). Menurut Lee dan Chan (1996), antara aspek lain yang berkaitan dengan kepuasan adalah pekerjaan, gaji, kenaikan pangkat, pengiktirafan, suasana kerja, penyeliaan, syarikat dan pengurusan serta rakan sejawat. Namun begitu, penyelidik adalah bebas untuk menggunakan aspek atau pemboleh ubah yang berbeza (June dan Raja Azimah, 1989) yang bersesuaian dengan kajian yang mereka lakukan.

Pernyataan Masalah

Perancangan adalah salah satu dari lima fungsi pengurusan. Perancangan yang bijak merupakan perancangan strategik dan menjimatkan masa, tenaga dan sumber organisasi (Maslinda Mohd Nadzir *et al.*, 1999). SISP adalah isu pengurusan IS yang penting pada tahun 1990an (Brancheau dan Wetherbe, 1987; Dickson *et al.*, 1984; Earl, 1983; Galliers, 1987). SISP juga merupakan satu keperluan pada organisasi (Hufnagel,

1987) kerana SISP dapat mengoptimumkan penggunaan sumber maklumat organisasi untuk menyokong objektif organisasi (Rowley, 1995). Maka, eksekutif IS dan pengurusan atasan memberikan keutamaan pada perancangan sistem maklumat (Earl, 1983; Dickson *et al.*, 1984).

Proses SISP kadang kala mengambil masa yang lama untuk dilaksanakan dan memerlukan kos yang besar (Lederer dan Sethi, 1998). Maka, setiap organisasi inginkan kejayaan proses SISP agar setara dengan pelaburan mereka (Premkumar dan King, 1994). Perancangan yang berkualiti akan memberikan sumbangan pada organisasi (Lederer dan Sethi, 1992; Premkumar dan King, 1994).

Kepuasan perancang dalam SISP mempunyai hubungan dengan kejayaan SISP (Lederer dan Sethi, 1988). Kepuasan seseorang pekerja memberikan implikasi penting terhadap ketidakhadiran, produktiviti (Maslinda Mohd Nadzir *et al.*, 2000b) dan prestasi kerja (French, 1998). Maka, kajian kepuasan kerja dalam konteks SISP adalah penting. Walaupun banyak kajian yang dilakukan mengenai SISP (Earl, 1993; Sass dan Keete, 1988; Teo *et al.*, 1997), namun tidak banyak kajian yang memfokuskan pada kepuasan kerja. Oleh itu, kajian kepuasan kerja dalam SISP perlu diterokai dengan lebih meluas dan mendalam.

Berdasarkan permasalahan yang dinyatakan di atas, terdapat beberapa persoalan yang timbul dan ingin dikaji oleh penyelidik. Antara persoalan tersebut ialah:

1. Sejauh manakah tahap kepuasan kerja individu yang terlibat dalam SISP?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan individu dalam SISP?
3. Sejauh manakah tahap kepuasan kualiti perancangan IS bagi individu yang terlibat dalam SISP?
4. Adakah tahap kepuasan kerja mempengaruhi kualiti SISP?

Objektif Kajian

Terdapat beberapa objektif dalam kajian ini. Objektif tersebut ialah:

1. Mengenal pasti tahap kepuasan kerja individu yang terlibat dalam perancangan strategik sistem maklumat.
2. Menentukan hubungan di antara tahap kepuasan kerja dengan faktor latar belakang individu (pengalaman individu dalam SISP, pengetahuan dalam IT dan penglibatan dalam SISP), pengalaman organisasi dalam SISP dan kualiti perancangan.
3. Mencadangkan model kepuasan kerja dalam SISP.
4. Membangunkan prototaip sistem kepuasan kerja.

Hipotesis Kajian

Terdapat beberapa hipotesis nol yang dibina untuk diuji bagi mencapai objektif kajian ini, iaitu:

Latar belakang individu

H1a: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan kerja dengan pengalaman individu dalam SISP.

H1b: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan kerja dengan pengetahuan dalam teknologi maklumat.

H1c: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan kerja dengan penglibatan dalam SISP.

Pengalaman organisasi dalam SISP

H2: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan kerja dengan pengalaman organisasi dalam SISP.

Kualiti perancangan

H3: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan kerja dengan kualiti perancangan.

Kepentingan Kajian

Kepuasan kerja adalah hasil organisasi yang penting dan berkaitan dengan motivasi serta prestasi kerja (French, 1998). Kepuasan kerja adalah merujuk pada tindak balas emosi positif seseorang individu terhadap sesuatu tugas (Oshagbemi, 1999). Walaupun terdapat kajian mengenai kepuasan dengan amalan SISP dalam organisasi (Lederer dan Sethi, 1992; Teo *et al.*, 1997; Pavri dan Ang, 1995), kajian ini kurang dijalankan di negara-negara Asia (Jamal Uddin Afgani *et al.*, 1999). Kepuasan perancang merupakan salah satu pengukuran kejayaan SISP (Lederer dan Sethi, 1988). Barki dan Huff (1990) turut menyatakan pengiraan kepuasan ialah pengukuran kejayaan pelaksanaan sistem sokongan keputusan (DSS).

Kajian ini adalah penting untuk memberi kefahaman mengenai tahap kepuasan kerja individu yang terlibat dalam SISP. Kajian ini juga dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan sejauh mana tahap kepuasan kerja mempengaruhi kualiti perancangan. Adalah diharapkan hasil kajian ini dapat menyumbang beberapa penemuan baru yang boleh membantu pelbagai pihak khususnya yang terlibat dalam SISP mengenai kepuasan kerja.

Skop Kajian

SISP masih baru diamalkan di Malaysia. Maka, kajian ini adalah terbatas kepada organisasi kerajaan dan organisasi yang tersenarai pada papan utama BSKL kerana

organisasi tersebut adalah kukuh dan mempunyai SISP. Jadi, kajian ini adalah terbatas kepada tanggapan satu kumpulan perancang yang bekerja di organisasi tersebut terhadap tahap kepuasan kerja. Oleh itu, hasil yang didapati dari kajian ini tidak menggambarkan tahap kepuasan kerja kesemua individu yang terlibat dalam SISP. Dalam kajian ini juga tidak diselidiki mengenai sebab-sebab dan sejauh mana kebenaran pilihan jawapan yang diberi oleh responden.

BAB II

ULASAN KARYA

Perancangan Strategik Sistem Maklumat

Penggunaan IS adalah semakin berkembang maju dan telah mewujudkan persekitaran yang mencabar bagi pengurusan IS. Menurut Remenyi (1991), IS adalah istilah am yang digunakan untuk menerangkan mengenai penggunaan perkakasan dan perisian untuk menghantar maklumat dalam perniagaan. IS memainkan peranan penting dalam menentukan arah perniagaan organisasi. Bagi negara yang mempunyai kadar upah yang tinggi seperti Singapura, persaingan di antara organisasi bergantung kepada kebolehan organisasi tersebut menggunakan IS untuk meneruskan produk-produk dan proses-proses yang inovatif (Pavri dan Ang, 1995). Namun begitu, Hoven *et al.* (1994) menyatakan pihak pengurusan selalunya tidak begitu mementingkan IS dan perancangan maklumat dalam organisasi.

Isu perancangan sistem maklumat (ISP) sudah lama dibincangkan (Earl, 1987; Burn, 1990). SISP telah menjadi salah satu topik yang penting bagi penyelidik dan pengurus semenjak tahun 1980an (Ball dan Harris, 1982; Brancheau dan Wetherbe, 1987; Dickson *et al.*, 1984; Earl, 1993; Frenzel, 1996; Hartog dan Herbert, 1986; Jones *et al.*, 1995; Sass dan Keete, 1988). SISP telah menjadi semakin penting kerana IS sudah mulai memainkan peranan yang lebih kritikal dalam melaksanakan strategi perniagaan (Lederer dan Sethi, 1992).

Istilah perancangan maklumat, perancangan sistem maklumat, perancangan teknologi maklumat dan perancangan strategik sistem maklumat mempunyai maksud yang sama dan masih digunakan bertukar ganti (Hagmann dan McCahon, 1993; O'Brien, 1990). Penggunaan istilah tersebut adalah bergantung kepada penulis dan penyelidik itu sendiri.

SISP sudah banyak diamalkan dan digunakan di Amerika Syarikat. Tetapi, SISP masih belum banyak digunakan oleh organisasi-organisasi di negara-negara Asia (Jamal Uddin Afgani *et al.*, 1999). Perkara yang sama turut berlaku dalam bidang penyelidikan. Walaupun telah banyak kajian mengenai ISP (Earl, 1987; King, 1978; McLean dan Soden, 1977) dilakukan, kebanyakannya telah dijalankan di Amerika Syarikat atau Eropah. Kajian ISP yang dilakukan di Asia adalah terhad (Teo *et al.*, 1997).

Menurut Lederer dan Sethi (1992), SISP adalah proses mengenal pasti portfolio aplikasi berasaskan komputer yang dapat membantu organisasi melaksanakan rancangan perniagaan dan menyedari matlamat perniagaannya. SISP juga adalah proses untuk membuat objektif IS, mentakrifkan strategi-strategi dan polisi-polisi untuk mencapainya serta membangunkan perancangan yang terperinci untuk mencapai objektif tersebut (Teo *et al.*, 1997). SISP turut ditakrifkan sebagai koleksi proses-proses perancangan yang mempengaruhi keseluruhan perancangan strategik organisasi dan mengubah pendekatan organisasi dengan pesaing (Hagmann dan McCahon, 1993). SISP merangkumi pencarian aplikasi yang mempunyai kesan yang besar dan kebolehan untuk membina kelebihan bagi mengatasi pesaing (Clemons, 1986).