

KESAN LATIHAN KE ATAS HUBUNGAN KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA
DENGAN PRESTASI KERJA

FATIN AINA LEONG BT ABDULLAH

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan ijazah
Doktor Falsafah (Pengurusan)

Fakulti Pengurusan
Universiti Teknologi Malaysia

FEBRUARI 2016

*Kepada Mama dan Papa, Mummy dan Abah, Along, Angah, Ancik, Ateh, Bobby,
dan kawan-kawan seperjuangan yang berterusan memberi sokongan kepada diri ini*

PENGHARGAAN

Saya amat bersyukur kepada Allah S.W.T. kerana dengan rahmat dan kurniaNya, tesis ini dapat disiapkan juga. Saya sedar bahawa tesis ini mungkin tidak dapat disiapkan tanpa bantuan dan sokongan banyak pihak.

Pertama sekali, saya ingin mengucapkan ucapan penghargaan tidak terhingga saya kepada penyelia-penyelia saya, Prof Madya Dr Ishak Bin Mad Shah dan Dr Khairiah Bt Soehod atas segala nasihat, bimbingan, tunjuk ajar, motivasi dan teguran yang diberikan sepanjang pengajian dan ianya sememangnya berguna untuk saya dalam penulisan tesis ini.

Ucapan penghargaan juga ingin diberikan kepada Telekom Malaysia Berhad kerana membenarkan saya menjalankan penyelidikan di kawasan Lembah Klang. Saya juga menghargai jasa Pengurus Pembangunan Sumber Manusia Telekom Malaysia kerana membantu mengedarkan soalselidik penyelidikan ini kepada responden kajian.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak seperti Prof Dr. Zaidatun Tasir, PM Dr Aminah Md Yusof, Dr Mohd Azhar Abdul Hamid, Dr Siti Aisyah Abd Rahman, Dr Fadilah Zaini dan PM Dr Kassim Tukiman yang membantu memberi sokongan dan bimbingan dalam perjalanan PhD ini.

Saya juga ingin mengucapkan ucapan penghargaan kepada keluarga saya khususnya ibu bapa saya Lee Soon Sum dan Leong Chee Hoay yang memberikan motivasi dan dorongan untuk teruskan perjuangan dalam pengajian ini. Tidak dilupakan juga kepada keluarga angkat saya yang sentiasa memberikan kata-kata semangat sepanjang pengajian. Tidak dilupakan kepada sahabat-sahabat saya yang turut bersama-sama memberikan dorongan dan motivasi. Perhargaan setinggi-tingginya juga saya rakamkan untuk ibu bapa saya, abang, ibu dan ayah angkat, kakak angkat, sahabat-sahabat baik yang sentiasa mendoakan kejayaan saya ini. Moga kita sentiasa dirahmati dan diberkati Allah S.W.T.

ABSTRAK

Kesejahteraan pekerja di tempat kerja berkait rapat dengan kualiti kehidupan bekerja (QWL) di dalam sesebuah organisasi. QWL yang baik menggambarkan bahawa kesejahteraan pekerja di tempat kerja adalah berada dalam keadaan yang sempurna. Sorotan kajian lepas mendapati QWL sebagai pembolehubah bebas kepada beberapa pembolehubah bersandar seperti kepuasan kerja, stres, komitmen dan prestasi kerja menerusi kajian hubungan sebab dan akibat. Hasil kajian lepas menunjukkan QWL sebagai peramal kepada pembolehubah tersebut. Walau bagaimanapun, hasil kajian lepas menunjukkan dapatan tidak konsisten yang menunjukkan terdapat pembolehubah ketiga dalam hubungan tersebut. Oleh itu, kajian ini melihat sejauhmana peranan kesedaran latihan sebagai pembolehubah moderator dalam hubungan antara QWL dengan prestasi sebagai pembolehubah bersandar. Kajian ini juga mengenal pasti tahap QWL, kesedaran latihan dan prestasi kerja serta perbezaan QWL berdasarkan faktor demografi iaitu jantina, umur, tempoh perkhidmatan, status, bangsa dan tahap pendidikan. Selain itu, kesan QWL dan dimensi QWL dominan yang mempengaruhi prestasi kerja turut dikaji. Seramai 300 pegawai teknologi maklumat di Telekom Malaysia adalah responden kajian ini yang dipilih menggunakan kaedah persampelan sukarela. Kajian ini merupakan kajian kuantitatif yang menggunakan borang soal selidik untuk mendapatkan data. Tahap QWL dikenalpasti dengan menggunakan soal selidik QWL yang dihasilkan oleh pengkaji lalu manakala kesedaran latihan berdasarkan soal selidik yang dibangunkan oleh pengkaji. Prestasi kerja adalah berdasarkan item soal selidik pengkaji lalu yang dimodifikasi untuk disesuaikan dengan objektif kajian. Statistik deskriptif iaitu min, peratusan dan sisihan piawai diaplikasi untuk menentukan taburan demografi responden dan pembolehubah kajian. Di samping itu, statistik inferensi seperti ujian t, analisis varians sehala, regresi berganda dan regresi berganda berhierarki digunakan untuk menguji objektif dan hipotesis kajian. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap QWL, kesedaran latihan dan prestasi kerja adalah tinggi. Dari aspek perbezaan QWL pula, kajian mendapati hanya faktor umur dan bangsa yang menunjukkan perbezaan yang signifikan. QWL secara keseluruhannya boleh memberi kesan kepada prestasi kerja dan dua dimensi dominan QWL yang mempengaruhi prestasi kerja ialah dimensi perlindungan terhadap hak-hak pekerja dan kerelevanan sosial kehidupan kerja. Kajian ini turut mendapati bahawa kesedaran latihan berperanan sebagai moderator dalam hubungan antara beberapa dimensi QWL dengan prestasi kerja. Kajian ini menyumbang dari aspek teoritikal dan praktikal. Implikasi penyelidikan terhadap pembangunan organisasi turut dibincangkan. Kajian ini memberi input kepada pembentukan polisi yang berkesan dalam organisasi.

ABSTRACT

Employees' wellbeing in the workplace is closely related to quality working life (QWL) in an organization. A good QWL indicates that employees' wellbeing in the workplace is in a good condition. Previous literature review has found QWL as independent variable to some dependent variables such as job satisfaction, stress, commitment and job performance through cause and effect relationship research. The results demonstrate that QWL as a predictor to that variables. However, previous results showed inconsistent findings which indicate on the existence of a third variable in the relationship. Therefore, this study looks at the extent of the role of training awareness as the moderating variable in the relationship between QWL and performance as the dependent variable. This study also identifies the level of QWL, training awareness and work performance as well as QWL differences based on demographic factors namely gender, age, service tenure, status, race and education level. Besides that, the effect of QWL and QWL dominant dimension that affect work performance are also examined. 300 information technology officers at Telekom Malaysia were respondents of this study who were selected using volunteering sampling. This study is a quantitative study which used questionnaire to obtain its data. The level of QWL is identified by using QWL questionnaires developed by previous researchers while training awareness is based on questionnaires developed by the researcher. Work performance is based on questionnaires items from previous researchers which was modified to suit the objective of the study. Descriptive statistic which are mean, percentage and standard deviation were used to identify respondents' demography distributions and research variables. Furthermore, inferential statistic such as t-test, one way analysis of variance, multiple regression and hierarchical multiple regression were used to test research objective and hypothesis. Results show that level of QWL, training awareness and work performance are high. From the aspects of QWL differences, the study found that only factors of age and race show significant differences. QWL as a whole can affect work performance and two dominant dimensions of QWL that influence work performance are constitutionalism in the work organization and the social relevance of work life. This study also discovered that training awareness acts as a moderator in the relationship between several dimensions of QWL and work performance. This study contributes in the aspect of theoretical and practical. Research implication towards organization development is also discussed. This study provides input towards the effective policy formation in an organization.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	SENARAI SIMBOL	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
1	Pengenalan	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	3
	1.3 Pernyataan Masalah	6
	1.4 Persoalan Kajian	14
	1.5 Matlamat Kajian	15
	1.6 Objektif Kajian	16
	1.7 Skop Kajian	17

1.8	Limitasi Kajian	17
1.9	Kepentingan Kajian	19
1.9.1	Sumbangan Teoritikal	19
1.9.2	Sumbangan Praktikal	22
1.10	Definisi Konseptual Dan Operasional	23
1.10.1	Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	23
1.10.2	Kesedaran Latihan	31
1.10.3	Prestasi Kerja	33
1.11	Kesimpulan	35
2	KAJIAN LITERATUR	37
2.1	Pengenalan	37
2.2	Kesan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Ke Atas Tingkah Laku Pekerja	38
2.3	Teori Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	41
2.3.1	Teori Maslow	42
2.3.2	Teori Dua Faktor Herzberg	46
2.4	Teori Latihan	50
2.5	Teori Prestasi Kerja	53
2.6	Model Prestasi Kerja	55
2.7	Faktor-faktor Yang Memberi Kesan Kepada Prestasi Kerja	63
2.8	Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Dan Prestasi Kerja	68
2.9	Teori Asas Yang Membentuk Kerangka Kajian	70
2.10	Hipotesis Kajian	72
2.11	Kerangka Kajian	79
2.12	Kesimpulan	84
3	METODOLOGI KAJIAN	86
3.1	Pengenalan	86
3.2	Rekabentuk Kajian	86
3.3	Lokasi Kajian	90
3.4	Subjek Kajian	90

3.5	Kaedah Pengumpulan Data	92
3.5.1	Pengumpulan Data Primer	92
3.6	Prosedur Kajian	93
3.7	Instrumen Kajian	94
3.7.1	Bahagian A : Latar Belakang Responden	96
3.7.2	Bahagian B : Kualiti Kehidupan Bekerja	97
3.7.3	Bahagian C : Kesedaran Latihan	100
3.7.4	Bahagian D : Prestasi Kerja	102
3.8	Kajian Rintis	103
3.9	Kesahan Instrumen Kajian	105
3.10	Relevan Kaedah Statistik Dan Kepentingannya Pada Penyelidikan	107
3.11	Kaedah Penganalisan Data	110
3.11.1	Penganalisan Statistik Deskriptif	110
3.11.2	Penganalisan Statistik Inferensi	112
3.11.3	Andaian Yang Perlu Dipenuhi Untuk Penggunaan Sesuatu Kaedah Analisis Statistik Inferensi	112
3.11.4	Kaedah Analisis Data Statistik Inferensi	115
3.12	Kesimpulan	119
4	DAPATAN KAJIAN	121
4.1	Pengenalan	121
4.2	Penapisan Data	121
4.3	Data Terpencil Univariat (<i>Outliers</i>)	122
4.4	Syarat Andaian Yang Perlu Dipenuhi Untuk Analisis Regresi	123
4.4.1	Ujian Normaliti	123
4.4.2	Ujian Kelinearan	123
4.4.3	Ujian Multikolineariti	124
4.4.4	Ujian Homoskedastisiti	124
4.5	Pengujian Andaian Kelinearan, Kenormalan, Homoskedastisiti Dan Multikolineariti	125
4.5.1	Pengujian Kelinearan	125

4.5.2	Pengujian Homoskedastisiti	128
4.5.3	Pengujian Kenormalan	130
4.5.4	Pengujian Andaian Multikolineariti	133
4.6	Analisis Faktor	136
4.6.1	Analisis Faktor Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	136
4.6.2	Analisis Faktor Kesedaran Latihan	139
4.6.3	Analisis Faktor Prestasi Kerja	140
4.7	Analisis Kebolehpercayaan Item Soal Selidik	141
4.8	Taburan Data Demografi Responden Kajian	143
4.9	Tahap Kualiti Kehidupan Bekerja, Tahap Kesedaran Latihan Dan Tahap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	146
4.10	Dapatan Kajian Berdasarkan Persoalan Kajian Dan Hipotesis Kajian	150
4.10.1	Perbezaan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Berdasarkan Faktor Demografi	150
4.10.2	Mengenalpasti Kesan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Dan Dimensi KKB Yang Paling Dominan Mempengaruhi Prestasi Kerja	156
4.10.3	Kesan Pembolehubah Moderator Kesedaran Latihan Ke Atas Hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) kepada Prestasi Kerja	161
4.11	Plot Interaksi Moderator	165
4.11.1	Kesan Interaksi Dimensi KKB Peluang Masa Depan Untuk Perkembangan Berterusan Dan Jaminan Keselamatan Dengan Pembolehubah Moderator Kesedaran Latihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	166
4.11.2	Kesan Interaksi Dimensi KKB Kerelevanan Sosial Kehidupan Kerja Dengan Pembolehubah Moderator Kesedaran Latihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	167
4.11.3	Kesan Interaksi Dimensi KKB Perlindungan	

	Hak- hak Pekerja Dengan Pembolehubah Moderator Kesedaran Latihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	169
4.12	Kesimpulan	170
5	PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN KESIMPULAN	172
5.1	Pengenalan	172
5.2	Pengenalan Ringkas Organisasi Kajian Dan Teori Asas Membentuk Kerangka Kajian.	172
5.3	Tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB), Tahap Kesedaran Latihan Dan Tahap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	174
5.3.1	Tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	175
5.3.2	Tahap Kesedaran Latihan	181
5.3.3	Tahap Prestasi Kerja	182
5.4	Perbezaan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Pegawai Teknologi Maklumat Mengikut Faktor Demografi	184
5.5	Kesan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Dan Dimensi KKB Yang Paling Dominan Mempengaruhi Prestasi Kerja	190
5.6	Kesan Moderator Kesedaran Latihan Ke Atas Hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Dengan Prestasi Kerja	194
5.7	Implikasi Kajian	202
5.8	Limitasi Kajian	204
5.9	Cadangan Kepada Organisasi	205
5.10	Cadangan Untuk Kajian Akan Datang	211
5.11	Kesimpulan	212
	RUJUKAN	214
	Lampiran A	258

SENARAI JADUAL

NO JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Senarai Pengkaji Lepas Yang Menggunakan Teori Maslow dan Teori Dua Faktor Herzberg Dalam Kajian Mereka	46
3.1	Instrumen kajian	95
3.2	Penyataan Item Positif Dan Negatif Dalam Instrumen KKB	99
3.3	Kebolehpercayaan Item KKB Oleh Pengkaji Lepas	100
3.4	Penyataan Item Positif Dan Negatif Dalam Instrumen Kesedaran Latihan	101
3.5	Kebolehpercayaan Item Latihan Oleh Pengkaji Lepas	101
3.6	Penyataan Item Positif Dalam Instrumen Prestasi Kerja	103
3.7	Kebolehpercayaan Item Prestasi Kerja oleh Pengkaji Lepas	103
3.8	Julat Min Mengikut Tahap	111
3.9	Kaedah Analisis Data dan Andaian Perlu Dipenuhi	112
3.10	Objektif kajian, Jenis Statistik dan Kaedah Penganalisan Data	120
4.1	Nilai Kurtosis dan Kepencongan	130
4.2	Ujian Multikolineariti Pembolehubah Bebas Dan Moderator Dengan Prestasi Kerja	135
4.3	Analisis Faktor Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	138
4.4	Analisis Faktor Kesedaran Latihan	140
4.5	Analisis Faktor Prestasi Kerja	141
4.6	Kebolehpercayaan Item Soal Selidik	142
4.7	Kebolehpercayaan Item Soal Selidik Bagi Dimensi KKB	142

4.8	Profil Demografi Responden Kajian	145
4.9	Min KKB Dan Tahap KKB	147
4.10	Min Dan Tahap Kesedaran Latihan	149
4.11	Min Dan Tahap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	149
4.12	Perbezaan KKB Mengikut Faktor Jantina	151
4.13	Perbezaan KKB Mengikut Faktor Umur	151
4.14	Ujian <i>Post Hoc Anova Tukey</i> Umur	152
4.15	Perbezaan KKB Mengikut Faktor Tempoh Perkhidmatan	153
4.16	Perbezaan KKB Mengikut Status Perkahwinan	154
4.17	Perbezaan KKB Mengikut Faktor Bangsa	154
4.18	Ujian <i>Post Hoc Anova Tukey</i> Bangsa	155
4.19	Perbezaan KKB Mengikut Faktor Tahap Pendidikan	156
4.20	Kesan KKB ke atas Prestasi Kerja	160
4.21	Analisis Regresi Berganda Hierarki Untuk Melihat Kesan Moderator Kesedaran Latihan Ke Atas Hubungan KKB Dengan Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	164
4.22	Rumusan Keputusan Kajian	171

SENARAI RAJAH

NO RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Model Pemindahan Latihan	52
2.2	Model Prestasi Kerja Blumberg & Priangle (1982)	57
2.3	Faktor Penentu Prestasi Kerja	59
2.4	Model Prestasi Kerja Campbell	61
2.5	Kerangka Kajian	83
4.1	Plot Serakan Hubungan Antara Prestasi Kerja Dengan KKB	126
4.2	Plot Serakan Hubungan Antara KKB Dengan Kesedaran Latihan	127
4.3	Plot Serakan Hubungan Antara Prestasi Kerja Dengan Kesedaran Latihan	128
4.4	Plot Serakan Antara Residual Terpiawai Prestasi Kerja Dengan KKB	129
4.5	Histogram Residual Terpiawai Untuk KKB	131
4.6	Plot Kebarangkalian P-P Kumulatif Residual Untuk KKB	132
4.7	Plot Kebarangkalian P-P Kumulatif Residual Untuk Kesedaran Latihan	133
4.8	Plot Interaksi Dimensi KKB Peluang Masa Depan Untuk Perkembangan Berterusan Dan Jaminan Keselamatan Dengan Pembolehubah	

	Moderator Kesedaran Latihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	167
4.9	Plot Interaksi Dimensi KKB Kerelevanan Sosial Kehidupan Kerja Dengan Pembolehubah Moderator Kesedaran Latihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	168
4.10	Plot Interaksi Dimensi KKB Perlindungan Hak-hak Pekerja Dengan Pembolehubah Moderator Kesedaran Latihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Teknologi Maklumat	170
5.1	Kesan Kesedaran Latihan Ke Atas Hubungan KKB Dengan Prestasi Kerja	197

SENARAI SINGKATAN

KKB	-	Kualiti Kehidupan Bekerja
SEM	-	<i>Structural Equation Modeling</i>

SENARAI SIMBOL

$<$	-	Kurang daripada
$>$	-	Lebih daripada
r	-	Korelasi
$\%$	-	Peratusan
R^2	-	Pekali penentuan
ΔR^2	-	Perubahan nilai pekali penentuan
p	-	Nilai signifikan

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Soal selidik	258

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Kajian ini ingin menguji kesan kesedaran latihan sebagai moderator ke atas hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dengan prestasi kerja. Bab ini memberi penerangan mengenai latar belakang kajian dan pernyataan masalah. Selain itu juga ia menerangkan tentang persoalan kajian, matlamat kajian dan objektif kajian yang ingin dicapai. Skop kajian, batasan kajian dan kepentingan kajian juga diterangkan. Definisi konseptual dan definisi operasional bagi pembolehubah-pembolehubah yang digunakan dalam kajian ini seperti KKB, kesedaran latihan dan juga prestasi kerja juga diterangkan dalam bab ini.

Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) adalah aspek penting yang perlu diberi penekanan oleh organisasi demi kesejahteraan pekerjaan di tempat kerja. KKB boleh ditakrifkan sebagai persekitaran yang menyenangkan (Davis & Newstroom, 2005). KKB boleh ditakrifkan sebagai keperluan peribadi yang diharapkan dapat dipenuhi oleh majikan (Davis & Newstroom, 2005). Walton (1973) telah mengemukakan lapan dimensi KKB yang perlu dipenuhi agar KKB pekerja dapat dipertingkatkan. Dimensi-dimensi KKB tersebut adalah ‘ganjaran yang adil dan mencukupi’, ‘persekitaran kerja yang selamat dan menyihatkan’, ‘peluang yang segera untuk

menggunakan dan membangunkan kapasiti manusia’, ‘integrasi sosial dalam organisasi kerja’, ‘peluang masa depan untuk perkembangan berterusan dan jaminan keselamatan’, ‘perlindungan terhadap hak-hak pekerja’, ‘keseimbangan antara komitmen kerja dan bukan kerja’ dan ‘kerelevanan sosial kehidupan kerja’.

KKB boleh memberi kesan kepada tingkah laku pekerja (Efraty & Sirgy, 1988). KKB yang baik menyumbang kepada tingkah laku positif manakala KKB yang kurang baik menyumbang kepada tingkah laku negatif. Hal ini terbukti berdasarkan kajian lepas yang mendapati KKB memberi kesan kepada kepuasan kerja, komitmen kerja, stres, kesetiaan pekerja, kecenderungan pusing ganti kerja dan prestasi kerja (Othman, 1997; Gayathiri & Ramakrishnan, 2013; Hoh, 1990; Tung *et. al.*, 2007; Lau, 2000; Loo & Raduan, 2007; Hosseini *et. al.*, 2010). Ini menggambarkan pentingnya organisasi memastikan pekerja bekerja di persekitaran kerja yang mempunyai KKB yang baik.

Selain KKB yang perlu diberi penekanan demi kesejahteraan pekerja di tempat kerja, organisasi juga perlu memberi penekanan kepada prestasi kerja yang cemerlang di kalangan pekerja. Hal ini kerana, prestasi kerja cemerlang dapat menyumbang kepada peningkatan produktiviti dan keuntungan organisasi (Spector, 2006; Riggio, 2013). Sehubungan itu, prestasi kerja pekerja yang cemerlang secara tidak langsung meningkatkan prestasi organisasi secara keseluruhannya (Landy & Conte, 2008; Banfield & Kay, 2008; Loo & Raduan, 2007). Oleh kerana KKB dan prestasi kerja merupakan aspek penting kepada kesejahteraan pekerja dan keberkesanan organisasi secara keseluruhannya, usaha organisasi diperlukan bagi memastikan KKB dan prestasi kerja dapat ditingkatkan.

Antara usaha yang boleh dilakukan organisasi adalah dengan menyediakan latihan (Drafke, 2006; Davis & Newstrom, 2005; Walton, 1973). Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk menerokai tentang pembolehubah KKB, kesedaran latihan dan prestasi kerja. Sejauhmana KKB boleh memberi kesan kepada prestasi kerja dan bagaimana peranan kesedaran latihan berperanan sebagai moderator kepada

hubungan KKB dengan prestasi kerja. Bahagian ini merupakan mukadimah kepada bab ini, bahagian berikut pula akan menerangkan dengan lebih lanjut mengenai latar belakang masalah.

1.2 Latar Belakang Kajian

Pegawai Teknologi Maklumat merupakan pekerja yang boleh digelar pekerja berpengetahuan kerana kepakaran yang mereka ada dalam bidang teknologi maklumat (Mcmurtrey *et. al.*, 2008). Pegawai Teknologi Maklumat merupakan individu yang bertanggungjawab untuk mendapatkan, memproses, dan menyimpan data berbentuk numerikal, teks, vokal dan imej yang memerlukan aplikasi kemahiran teknologi maklumat yang tinggi (Maimunah & Gunaseelan, 2008). Wan Faridah *et. al.* (2002) pula menyatakan pegawai Teknologi Maklumat adalah individu yang bekerja untuk membangunkan perisian, mentadbir dan mengubahsuai sistem sedia ada.

Oleh itu dapat difahami bahawa pegawai Teknologi Maklumat adalah individu yang bertanggungjawab dalam pembangunan sistem teknologi maklumat, mentadbir dan menguruskan data dan maklumat. Mengenai ciri-ciri kerja pegawai Teknologi Maklumat, Archana dan Arjun (2011) berpandangan, profesion pegawai Teknologi Maklumat memerlukan mereka bekerja dalam tempoh masa yang lama, had waktu kerja yang perlu disiapkan (*deadline*) adalah cepat dan menggunakan perkakasan ergonomik yang rendah. Pegawai Teknologi Maklumat juga berdepan dengan bebanan tugas yang berat dimana mereka terlibat dengan projek teknologi maklumat yang banyak (Messer, 2007). Ciri-ciri kerja ini mengakibatkan pegawai Teknologi Maklumat berdepan dengan stres yang menjejaskan Kualiti Kehidupan Bekerja (Calisir *et. al.*, 2009).

Evan dan Wurster (2000) pula menyatakan bagi organisasi multinasional, ciri kerja pegawai Teknologi Maklumat adalah fleksibel yang mana membolehkan pegawai Teknologi Maklumat melaksanakan kerja secara bebas dengan pasukan kerja multinasional tanpa mengira di mana lokasi mereka ditempatkan. Ciri kerja yang fleksibel ini menggalakkan perkongsian maklumat tanpa mengira waktu (Maimunah & Gunaseelan, 2008). Namun begitu, ciri kerja yang fleksibel ini pula mengakibatkan organisasi mengecilkan saiznya. Hal ini kerana, ciri kerja yang fleksibel ini membolehkan organisasi menjimatkan kos dengan mengeksploitasi sepenuhnya kepakaran dan kemahiran pegawai Teknologi Maklumat tanpa dibatasi oleh faktor lokasi.

Computer Computerworld (2006) juga telah melaporkan bahawa organisasi teknologi maklumat yang bersaiz sederhana dan besar akan mengecil saiznya sekurang-kurangnya 30 % berbanding saiznya yang terdahulu pada tahun 2005. Keadaan ini telah menyebabkan pegawai Teknologi Maklumat berdepan dengan tugas yang kompleks yang menyumbang kepada ketegangan kerja yang tinggi, ketidakpastian, berkurangnya peluang untuk pembangunan diri dan ketidakseimbangan antara komitmen kerja dan bukan kerja (Maimunah & Gunaseelan, 2008). Robbins (2001) turut berhujah bahawa keadaan kerja seperti ini menyumbang kepada KKB yang kurang baik dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat.

Pegawai Teknologi Maklumat berdepan dengan perubahan teknologi yang mendadak yang mana ia turut mengakibatkan masalah kemahiran teknikal mereka menjadi lapuk (*Technical Obsolescence*) (Weerasuriya & Wijayanayake, 2014; Maimunah & Gunaseelan, 2008; Trimmer *et. al.*, 1998). Kemahiran teknikal menjadi lapuk boleh difahami sebagai keadaan dimana kemahiran seseorang pekerja itu menjadi tidak relevan lagi untuk melaksanakan tugasannya kesan daripada teknologi yang berubah secara mendadak yang memberi kesan kepada perubahan persekitaran kerja dan mengubah ciri kerja seseorang pekerja (Weerasuriya & Wijayanayake, 2014).

Masalah kemahiran teknikal menjadi lapuk boleh menjejaskan keupayaan pegawai Teknologi Maklumat untuk melaksanakan kerja dengan lebih efisien dan memberi kesan kepada peluang kenaikan pangkat pada masa depan (Maimunah & Gunaseelan, 2008; Robbins, 2001). Ia juga boleh mengakibatkan peranan pegawai Teknologi Maklumat sentiasa mengalami perubahan dan meningkatkan kekaburan kerja dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat (Weerasuriya & Wijayanayake, 2014). Kemahiran teknikal menjadi lapuk boleh memberi kesan juga kepada prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat (Yourdon, 1992; Trimmer *et. al.*, 1998; Niederman *et. al.*, 1991). Kesan negatif kemahiran teknikal menjadi lapuk bukan sahaja menjejaskan prestasi kerja tetapi turut memberi kesan kepada KKB pegawai Teknologi Maklumat (Robbins, 2001).

Masalah kemahiran teknikal menjadi lapuk memberi kesan negatif kepada KKB dan prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat. Oleh itu latihan yang berterusan dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat penting untuk mengatasi masalah kemahiran teknikal yang lapuk. Peningkatan pengetahuan bukan sahaja dapat mengatasi masalah kemahiran teknikal menjadi lapuk tetapi ia juga dapat memotivasikan pegawai Teknologi Maklumat (Norazila & Jamsari, 2001). Hal ini menggambarkan betapa pentingnya elemen pengetahuan dalam profesion pegawai Teknologi Maklumat. Elemen pengetahuan perlu diberi perhatian oleh organisasi dalam usaha membantu meningkatkan KKB pegawai Teknologi Maklumat. Latihan membolehkan pegawai Teknologi Maklumat yang berkepakaran tinggi dan berpengetahuan tinggi dapat dibentuk (Blanchard & Thacker, 2007; Noe, 2013). Hal ini kerana, latihan membolehkan pegawai Teknologi Maklumat memperolehi pengetahuan, kemahiran, kebolehan dan mempunyai sikap yang lebih positif terhadap kerjanya (Aswathappa, 2008; Drafke, 2006).

Di Telekom Malaysia, pegawai Pembangunan Sumber Manusia En Nizar Zaini menyatakan pegawai Teknologi Maklumat memang berhadapan dengan masalah kemahiran teknikal yang lapuk kesan daripada perubahan teknologi maklumat yang berlaku secara mendadak. Ini telah menjejaskan KKB mereka dan turut menjejaskan prestasi pegawai Teknologi Maklumat. Sehubungan itu, di pihak

Telekom Malaysia menyediakan pelbagai jenis latihan disediakan kepada pegawai Teknologi Maklumat bagi mengatasi masalah kemahiran teknikal yang lapuk. Menurut En Suhaidi Ibrahim pula, Penolong Pengurus di Jabatan Teknologi Maklumat Telekom Malaysia, latihan yang dihadiri oleh pegawai Teknologi Maklumat adalah seperti latihan motivasi, latihan komunikasi, latihan teknikal yang spesifik untuk bidang kepakaran teknologi maklumat seperti *Java*, *Oracle*, *Knowledge Management*, *SQL*, *Unix* dan lain-lain. Latihan tersebut berbentuk latihan formal dan latihan tidak formal seperti seminar, bengkel, persidangan, perkongsian maklumat bersama rakan sekerja dan lain-lain. Latihan merupakan pendekatan untuk meningkatkan kemahiran, pengetahuan, keupayaan, sikap positif dan peluang kenaikan pangkat bagi seseorang pekerja (Noe, 2013). Kesedaran pegawai Teknologi Maklumat tentang latihan dapat meningkatkan motivasi mereka (Saks & Haccoun, 2007). Kajian ini ingin menguji tentang kesedaran latihan berperanan sebagai moderator yang boleh menguatkan hubungan KKB dengan prestasi kerja. Bahagian ini telah menerangkan tentang latar belakang kajian. Bahagian berikut akan terangkan tentang pernyataan masalah.

1.3 Pernyataan Masalah

Prestasi kerja merupakan aspek penting yang diberi penekanan oleh setiap organisasi. Hal ini kerana prestasi kerja yang cemerlang menyumbang kepada peningkatan produktiviti organisasi (Lau, 2000; Pot *et. al.*, 2009). Keadaan ini secara tidak langsung bukan sahaja meningkatkan prestasi dan keuntungan organisasi (Spector, 2006; Riggio; 2013), malahan ia turut membantu organisasi berdaya saing sebanding pesaing-pesaing dalam pasaran (Spector, 2006). Dalam hal ini, pegawai Teknologi Maklumat adalah golongan yang bertanggungjawab kepada prestasi organisasi. Oleh kerana mereka bertanggungjawab kepada prestasi organisasi, prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat yang tinggi adalah penting bagi memastikan prestasi organisasi juga berada dalam keadaan yang baik.

Terdapat pelbagai faktor yang boleh mempengaruhi prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat. Antara faktor yang boleh mempengaruhi prestasi kerja mereka adalah masalah kemahiran teknikal menjadi lapuk kesan daripada ciri kerja mereka yang terdedah kepada perubahan teknologi mendadak. Yourdon (1992), Trimmer *et. al.* (1998) dan Niederman *et. al.* (1991), Allen dan Grip (2012), Cedefop (2012), Setor *et.al.* (2015) dan. Cros *et. al.* (2015) mengatakan masalah kemahiran teknikal yang lapuk boleh menjejaskan prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat. Hal ini kerana kemahiran teknikal yang semakin lapuk mengakibatkan kekaburan kerja pegawai Teknologi Maklumat meningkat, menjejaskan keupayaan mereka untuk melaksanakan kerja dengan lebih efisien dan kemungkinan juga memberi kesan kepada peluang kenaikan pangkat. (Maimunah & Gunaseelan, 2008; Robbins, 2001).

Malah ia dikuatkan dengan kenyataan Messersmith (2007), Mok dan Berry (2011), Trauth (2006) dan Setor (2014) yang menyatakan ciri-ciri kerja pegawai Teknologi Maklumat yang kompleks mengakibatkan pegawai Teknologi Maklumat mempunyai kadar *burnout* yang tinggi, menghadapi konflik kehidupan bekerja dan bukan kerja, tempoh masa bekerja yang lama, had waktu kerja yang perlu disiapkan (*deadline*) adalah cepat. Hal ini secara langsung meningkatkan kadar stres di tempat kerja dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat dan memberi kesan kepada prestasi kerja mereka. Bukti empirikal ini menunjukkan prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat boleh terjejas. Selain itu, Pegawai Pembangunan Sumber Manusia, En Nizar Zaini juga telah memperakui bahawa pegawai Teknologi Maklumat Telekom Malaysia memang berdepan dengan masalah kemahiran teknikal yang lapuk kerana ciri kerja mereka yang sentiasa berdepan dengan perubahan teknologi yang mendadak. Perubahan teknologi yang mendadak ini meningkatkan kadar stres dan boleh mempengaruhi prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat. Oleh itu, usaha organisasi diperlukan untuk memastikan prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat dapat dipertingkatkan.

Antara usaha yang organisasi boleh gunakan untuk meningkatkan prestasi kerja adalah dengan mewujudkan persekitaran kerja yang mempunyai Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) yang baik (Drafke, 2006; Walton, 1973). Persekitaran

kerja yang mempunyai KKB yang baik dapat memberi kepuasan kerja kepada pekerja dan memotivasikan pekerja untuk meningkatkan prestasi kerja mereka (Sirgy *et. al.*, 2001; Othman, 1997). Program latihan yang disediakan oleh organisasi pula dapat menguatkan lagi sumbangan KKB dalam meningkatkan prestasi kerja. Hal ini kerana latihan dapat meningkatkan KKB dan juga prestasi kerja (Drafke, 2006; Davis & Newstroom, 2005; Walton, 1973). Dalam kata lain, latihan boleh menjadi pemangkin untuk meningkatkan sumbangan KKB kepada prestasi kerja.

Latihan dapat meningkatkan KKB dengan membuka peluang kenaikan pangkat yang mana ia meningkatkan lagi kesejahteraan pekerja di tempat kerja (Saks & Haccoun, 2007; Blanchard & Thacker, 2007). Latihan juga boleh meningkatkan prestasi kerja kerana peranan latihan membantu pekerja untuk memperoleh pengetahuan, kemahiran baru, sikap yang positif terhadap tugas (Noe, 2013). Oleh kerana latihan mempunyai banyak manfaat adalah penting bagi pekerja mempunyai kesedaran tentang latihan agar mereka dapat memperoleh manfaatnya. Sehubungan itu, kajian ini ingin melihat sejauhmanakah tahap KKB, tahap kesedaran latihan dan tahap prestasi kerja dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat. Tahap KKB, tahap kesedaran latihan dan tahap prestasi kerja yang tinggi dapat memberi indikator sejauhmana Telekom Malaysia memberi penekanan terhadap KKB pekerja, kesedaran latihan di tempat kerja dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat dan sejauhmana cemerlangnya prestasi pegawai Teknologi Maklumat di tempat kerja.

Persepsi pekerja mengenai KKB adalah berbeza-beza. Hal ini kerana setiap pekerja mempunyai keperluan peribadi yang berbeza-beza yang dibawa bersama ke dalam organisasi dengan harapan dapat dipenuhi oleh pihak majikan (Davis & Newstroom, 2005, Drafke, 2006). Berdasarkan kajian lepas, terdapat kajian yang mendapati wujud perbezaan KKB berdasarkan faktor demografi tetapi ada juga kajian yang mendapati tiadanya perbezaan KKB berdasarkan faktor demografi (Bharati *et. al.*, 2011; Yoznab *et. al.*, 2013) yang diukur berdasarkan persepsi pekerja.

Keadaan ini menggambarkan dapatan kajian lepas tersebut tidak konsisten. Justeru itu, fokus kajian ini ingin melihat adakah wujud perbezaan KKB berdasarkan faktor demografi jantina, umur, tempoh perkhidmatan, status perkahwinan, bangsa dan tahap pendidikan dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat. Rasional disebalik mengkaji perbezaan KKB ini adalah ia membantu majikan untuk mengenalpasti perbezaan persepsi pekerja mengenai KKB mereka dan ini secara tidak langsung membantu majikan mengambil pendekatan yang sesuai dengan faktor demografi yang boleh mempengaruhi persepsi pekerja tentang KKB mereka. Sebagai contohnya, perbezaan KKB berdasarkan jantina, majikan dapat mengambil pendekatan yang sesuai untuk meningkatkan KKB berdasarkan jantina pekerja mereka.

Berdasarkan kajian literatur lepas didapati KKB boleh mempengaruhi tingkah laku pekerja (Efraty & Sirgy, 1988; Afsar, 2014). Kenyataan ini disokong oleh kajian-kajian lepas yang mendapati KKB boleh memberi kesan kepada kepuasan kerja, komitmen kepada organisasi, stres dan *burnout*, prestasi kerja, prestasi organisasi, kesetiaan pekerja dan kecenderungan pusing ganti pekerja (Gayathiri & Ramakrishnan, 2013; Tung *et. al.*, 2007 ; Lau, 2000; Loo & Raduan, 2007; Hosseini *et. al.*, 2010). Kebanyakan kajian lepas menumpukan kajian kepada hubungan pembolehubah bebas dan bersandar selain KKB dengan prestasi kerja. Kajian ini walaubagaimanapun tertumpu pada kajian hubungan KKB dengan prestasi kerja. Selain itu juga, kajian lepas mengkaji hubungan KKB dengan prestasi kerja menggunakan responden kajian berbeza seperti pekerja insurans dan pengurus. Sebaliknya untuk kajian ini, responden kajian adalah dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat. Oleh itu jurang kajian tertumpu pada kajian hubungan KKB dengan prestasi kerja dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat.

Berdasarkan dapatan kajian didapati KKB boleh memberi kesan kepada prestasi kerja (Lau, 2000; Fauziyah, 2000; Loo & Raduan, 2007; Ramstad, 2008; Pot *et. al.*, 2009). Namun begitu, kesan KKB ke atas prestasi kerja diuji dalam kalangan responden kajian berbeza seperti pengurus dan pekerja insurans sosial. Kajian ini walaubagaimanapun tertumpu pada responden kajian pegawai Teknologi Maklumat.

Oleh itu, bagi kajian ini pengkaji ingin melihat sejauh mana KKB memberi kesan kepada prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat. Selain itu kajian KKB merupakan kajian yang kurang dikaji oleh pengkaji sekarang (Othman, 1997; Maimunah dan Gunaseelan, 2008; Asgari *et. al.*, 2012). Oleh yang demikian, pengkaji melakukan kajian ke atas pembolehubah ini untuk melihat kerelevanan KKB kepada prestasi kerja.

Terdapat lapan dimensi KKB yang disarankan oleh Walton (1973) iaitu ‘ganjaran yang adil dan mencukupi’, ‘persekitaran kerja yang selamat dan menyihatkan’, ‘peluang yang segera untuk menggunakan dan membangunkan kapasiti manusia’, ‘integrasi sosial dalam organisasi kerja’, ‘peluang masa depan untuk perkembangan berterusan dan jaminan keselamatan’, ‘perlindungan terhadap hak-hak pekerja’, ‘keseimbangan antara komitmen kerja dan bukan kerja’ dan ‘kerelevanan sosial kehidupan kerja’. Dimensi-dimensi ini merupakan dimensi KKB yang boleh mempengaruhi prestasi kerja. Kajian lepas yang dilakukan oleh Shahbazi *et. al.* (2011) dan kajian Mohd Nazri (2001) telah mengkaji dimensi KKB paling dominan yang mempengaruhi prestasi kerja. Shahbazi *et. al.* (2011) mendapati dimensi KKB paling dominan adalah ‘peluang yang segera untuk menggunakan dan membangunkan kapasiti manusia’. Mohd Nazri (2001) pula mendapati dimensi KKB paling dominan adalah faktor ‘perlindungan hak-hak pekerja’.

Justeru, kajian ini juga ingin melihat dimensi KKB paling dominan yang manakah mempengaruhi prestasi kerja khususnya pegawai Teknologi Maklumat. Berbeza dengan kajian lepas seperti Shahbazi *et. al.* (2011) dan Mohd Nazri (2001) walaupun kedua-dua pengkaji mengkaji faktor KKB paling dominan namun responden kajian tersebut adalah berbeza dengan kajian ini yang menggunakan pegawai Teknologi Maklumat. Kajian Shahbazi *et. al.* (2011) dan kajian Mohd Nazri (2001) menggunakan responden kajian yang terdiri daripada kalangan pengurus dan ahli kesatuan buruh. Dengan mengenalpasti dimensi KKB paling dominan ini, majikan boleh mengenalpasti apakah dimensi KKB yang paling diutamakan oleh pekerja mereka agar pendekatan yang bersesuaian dapat diambil untuk meningkatkan KKB pekerja di tempat kerja agar kesejahteraan pekerja di

tempat kerja terjamin. Oleh itu kajian tentang dimensi KKB paling dominan adalah relevan untuk dilakukan untuk mengenalpasti dimensi KKB yang manakah yang dipentingkan oleh pegawai Teknologi Maklumat di Telekom Malaysia.

Kajian ini juga turut melihat pembolehubah lain yang mempunyai pengaruh dalam hubungan antara KKB dengan prestasi kerja. Hal ini kerana, kekuatan hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah ini dipersoalkan disebabkan terdapat percanggahan dalam penemuan kajian lepas. Misalnya, kajian Loo dan Raduan (2007), Hosseini *et. al.* (2010) Lau, (2000) Ramstad (2008) menunjukkan keputusan yang signifikan yang kuat tetapi penemuan oleh Islam dan Siengthai (2009), Katzell dan Yankelovich (1975) dan Wacker (1986) pula bersifat tidak signifikan manakala kajian oleh Judge *et. al.* (2001) pula mendapati hubungan KKB dengan prestasi kerja adalah signifikan tetapi lemah.

Berdasarkan penemuan kajian yang tidak konsisten telah menimbulkan minat pengkaji untuk menghubungkan kedua-dua pembolehubah tersebut menerusi faktor lain yang diandaikan pengkaji boleh menguatkan atau melemahkan hubungan tersebut atau dalam kata lain ingin melihat kesan moderator. Menurut Ishak (2008) faktor moderator adalah apa-apa sahaja faktor yang dijangkakan mampu menguatkan atau melemahkan hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar. Baron dan Kenny (1986), Holmbeck (1997), Lindley dan Walker (1993), Jaccard *et. al.* (1990), Azman *et. al.* (2010) pula menyatakan sesuatu pembolehubah itu boleh dikatakan sebagai moderator seandainya wujud hubungan yang tidak konsisten antara pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar.

Dalam kajian ini, pengkaji meramalkan bahawa kesedaran latihan boleh menjadi moderator ke atas hubungan KKB dengan prestasi kerja. Latihan merupakan usaha organisasi untuk memberikan pengetahuan, kemahiran, kebolehan dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas berkaitan kerja dimana ianya bertujuan untuk memperbaiki prestasi secara langsung (Truelove,1992). Kesedaran latihan pula merujuk kepada sejauhmana pegawai Teknologi Maklumat mengetahui

tentang kepentingan latihan. Daripada sorotan kajian lepas, didapati latihan boleh memberi kesan kepada prestasi kerja (Farhana, 2009; Putri, 2005; Abdul Ghani, 1994; Abdul Halim, 1985). Latihan juga boleh meningkatkan KKB (Drafke, 2006; Walton, 1976).

Oleh itu pemilihan kesedaran latihan sebagai pembolehubah moderator adalah berdasarkan kenyataan Drafke (2006), Walton (1973) dan Davis dan Newstroom (2005) yang mendapati latihan boleh meningkatkan KKB dan juga prestasi kerja. Selain itu pemilihan kesedaran latihan sebagai pembolehubah moderator dikuatkan dengan kajian Pador (2007) yang telah memilih kesedaran pegawai maritim terhadap standard latihan, pensijilan dan pemerhatian sebagai pembolehubah moderator. Ruth *et. al.* (2010) pula dalam kajiannya mendapati latihan silangbudaya memberi kesan interaksi signifikan ke atas kesedaran silangbudaya dimana ia memberi petunjuk tentang kewujudan pembolehubah moderator. Hal ini menggambarkan kesedaran latihan boleh berperanan sebagai pembolehubah moderator.

Dalam kajian ini, kesedaran latihan difokuskan kepada latihan yang pernah dijalani oleh pegawai Teknologi Maklumat Telekom Malaysia. Berdasarkan maklumat yang diperolehi daripada En Suhaidi Ibrahim, Penolong Pengurus di Jabatan Teknologi Maklumat Telekom Malaysia pegawai Teknologi Maklumat Telekom Malaysia menjalani latihan seperti latihan motivasi, latihan komunikasi dan juga latihan teknikal yang spesifik untuk bidang kepakaran teknologi maklumat seperti *Java, Oracle, Knowledge Management, SQL dan Unix*. Oleh itu kesedaran latihan untuk kajian ini tertumpu kepada latihan yang dijalani oleh pegawai Teknologi Maklumat..

Selain itu juga, berdasarkan sorotan literatur lepas mengenai pembolehubah moderator terhadap KKB pula, banyak pengkaji menggunakan pembolehubah jantina, umur, penglibatan kerja sebagai pembolehubah moderator (Igbaria *et. al.*, 1994, Rehman *et. al.*, 2010; Jones *et. al.*, 2013). Oleh itu, kajian yang menggunakan

kesedaran latihan sebagai pembolehubah moderator dalam kajian KKB masih kurang diterokai berdasarkan pencarian pengkaji dalam jurnal tempatan dan antarabangsa. Di samping itu, jika diteliti sorotan kajian lepas, fokus pengkaji lepas tertumpu kepada latihan sebagai moderator seperti kajian oleh Mohd Rosli & Rosman (2013), Azman *et. al.*, (2009) Azman *et. al.* (2007) dan Brown *et. al.* (2012). Namun begitu, fokus kajian tersebut bukanlah menghubungkan KKB dengan prestasi kerja. Malah ia tidak menguji tentang kesedaran latihan. Misalnya Mohd Rosli dan Rosman (2013) menghubungkan antara inovasi dengan prestasi firma berskala kecil dan sederhana. Brown *et. al.* (2012) dalam kajiannya pula menghubungkan antara persepsi keagresifan tempat kerja dengan tekanan psikologikal dan juga simptom somatik.

Kajian oleh Azman *et. al.* (2007) pula melihat kesan pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan ke atas amalan komunikasi dalam sistem *mentoring* di Institusi Pengajian Tinggi Awam. Kajian Azman *et. al.* (2009) pula menguji adakah pemindahan latihan berperanan sebagai moderator dalam hubungan di antara ciri-ciri program *mentoring* dengan program pembangunan. Kesemua dapatan daripada kajian pengkaji lepas tersebut menunjukkan latihan mampu menguatkan hubungan pembolehubah bebas dengan pembolehubah bersandar. Oleh kerana wujud jurang kajian dalam menguji kesedaran latihan sebagai moderator, maka kesedaran latihan dipilih sebagai pembolehubah moderator bagi kajian ini.

Kesedaran latihan diramal boleh menjadi moderator kerana dengan adanya kesedaran yang tinggi terhadap latihan dan pegawai Teknologi Maklumat mempunyai KKB yang baik dapat membantu meningkatkan prestasi kerja secara tidak langsung berbanding pegawai Teknologi Maklumat yang mempunyai kesedaran latihan yang rendah. Dalam kata lain, kesedaran latihan berperanan sebagai pemangkin untuk memotivasikan pegawai Teknologi Maklumat meningkatkan prestasi kerjanya. Oleh itu amat relevan untuk memilih kesedaran latihan sebagai pembolehubah moderator bagi kajian ini.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan fokus kajian ini ingin menguji tahap KKB, tahap kesedaran latihan, tahap prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat, melihat perbezaan KKB berdasarkan faktor demografi, melihat kesan KKB ke atas prestasi kerja, melihat dimensi KKB paling dominan yang mempengaruhi prestasi kerja dan melihat kesan kesedaran latihan sebagai moderator ke atas hubungan KKB dengan prestasi kerja. Pernyataan masalah tidak lengkap tanpa persoalan-persoalan kajian yang ingin cuba dijawab dalam kajian yang dilakukan. Bahagian berikut akan mengemukakan persoalan kajian yang ingin di jawab dalam kajian ini.

1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan pernyataan masalah di atas, beberapa persoalan kajian timbul. Persoalan yang memerlukan perhatian dan kajian lanjut meliputi perkara berikut; Berikut adalah persoalan kajian yang diusulkan :

- a) Apakah tahap KKB, tahap kesedaran latihan dan tahap prestasi pegawai Teknologi Maklumat?
- b) Apakah perbezaan KKB berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, tempoh perkhidmatan, status perkahwinan, bangsa, tahap pendidikan)?
- c) Adakah KKB mempunyai kesan ke atas prestasi kerja dan apakah dimensi KKB paling dominan yang menyumbang kepada prestasi kerja?

- d) Adakah kesedaran latihan memberi kesan sebagai moderator dalam hubungan antara KKB dengan prestasi kerja?

Bahagian ini telahpun menjelaskan mengenai persoalan kajian yang ingin dijawab. Bahagian berikut pula seterusnya akan menerangkan tentang matlamat kajian.

1.5 Matlamat Kajian

Matlamat utama kajian ini adalah untuk menguji sama ada kesedaran latihan boleh berperanan menjadi pembolehubah moderator yang membantu menguatkan hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dengan prestasi kerja. Kesedaran latihan diramal dapat menguatkan hubungan KKB dengan prestasi kerja. Selain itu matlamat utama kajian ini adalah untuk membangunkan kerangka teoritikal yang menguji kesedaran latihan sebagai moderator ke atas hubungan antara KKB dengan prestasi kerja. Kerangka teoritikal ini direkabentuk berdasarkan Model Porter dan Lawler (1968). Penambahbaikan terhadap Model Porter dan Lawler (1968) dilakukan dengan memasukkan pembolehubah moderator ke dalam model tersebut. Bahagian ini telahpun membincangkan matlamat kajian. Bahagian berikut akan menerangkan mengenai objektif kajian.

1.6 Objektif Kajian

Objektif dalam sesebuah kajian menentukan arah tuju dalam melaksanakan kajian. Berikut adalah objektif-objektif kajian yang ingin dicapai dalam kajian ini. Objektif-objektif yang ingin dicapai adalah seperti berikut:

- a) Menenalpasti tahap KKB, tahap kesedaran latihan dan tahap prestasi kerja pegawai Teknologi Maklumat
- b) Menenalpasti perbezaan KKB berdasarkan faktor demografi (jantina, umur, tempoh perkhidmatan, status perkahwinan, bangsa, tahap pendidikan)
- c) Menenalpasti kesan KKB ke atas prestasi kerja dan dimensi KKB yang paling dominan yang mempengaruhi prestasi kerja
- d) Menenalpasti kesan moderator kesedaran latihan ke atas hubungan KKB dengan prestasi kerja

Objektif kajian telah diterangkan secara terperinci dalam bahagian ini. Bahagian berikut pula akan menerangkan mengenai skop kajian. Skop kajian akan menjelaskan tentang ruang lingkup kajian secara menyeluruh.

1.7 Skop Kajian

Kajian ini dilaksanakan dalam kalangan kakitangan syarikat Telekom Malaysia di Lembah Klang. Kakitangan yang dipilih adalah dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat. Dalam kajian ini, pengkaji memilih untuk menggunakan tiga pembolehubah berbanding dua pembolehubah yang biasa dipilih oleh pengkaji-pengkaji lain yang ingin menilai hubungan pembolehubah bersandar dengan pembolehubah tidak bersandar.

Pengkaji telah memilih Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) sebagai pembolehubah tidak bersandar dan prestasi kerja pula dipilih sebagai pembolehubah bersandar. Satu lagi pembolehubah yang dipilih berfungsi sebagai pembolehubah moderator iaitu kesedaran latihan. Fungsi moderator diandaikan boleh menguatkan hubungan pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar iaitu KKB dan prestasi kerja. Selain itu, kajian ini akan menggunakan kaedah kajian yang melibatkan kaedah tinjauan soal selidik dimana pengkaji akan mengedarkan soal selidik untuk memperolehi data. Dalam melaksanakan kajian pasti pengkaji berdepan dengan beberapa limitasi. Bahagian berikut akan menerangkan mengenai limitasi kajian ini.

1.8 Limitasi Kajian

Dalam melaksanakan kajian ini, terdapat kekangan serta limitasi yang perlu dihadapi oleh pengkaji. Oleh kerana kaedah kajian yang digunakan untuk memperolehi data adalah kaedah tinjau selidik dimana responden diberi borang soal selidik untuk diisi dan dilengkapi, kejujuran responden dalam menjawab borang soal selidik boleh mempengaruhi ketepatan kepada hasil kajian. Hasil kajian yang

tidak tepat tidak dapat memberi gambaran yang menyeluruh kepada bidang yang dikaji.

Selain itu, antara limitasi bagi kajian ini ialah dari segi kesukaran untuk mendapatkan kerjasama organisasi untuk menjalankan kajian. Pengkaji telah menghubungi beberapa organisasi yang menyediakan perkhidmatan jalur lebar seperti Maxis, Celcom, P1Wimax tetapi organisasi tidak memberi kebenaran kepada pengkaji untuk menjalankan kajian kecuali Telekom Malaysia Berhad. Telekom Malaysia Berhad satu-satunya organisasi yang memberi kerjasama yang baik memberi kebenaran kepada pengkaji untuk menjalankan kajian.

Pengkaji juga menghadapi kesukaran untuk mendapatkan data sebenar bagi prestasi kerja bagi organisasi kerana ia dianggap sulit dan tidak boleh dikongsi untuk pengetahuan umum. Oleh itu, pengkaji menggunakan soal selidik penilaian diri sendiri di mana responden diminta menjawab soal selidik berdasarkan persepsi mereka terhadap prestasi kerja mereka sendiri. Walaupun penilaian diri sendiri dianggap menyumbang kepada bias tetapi berdasarkan kajian lepas didapati kebanyakan pengkaji juga menggunakan penilaian prestasi yang melibatkan penilaian diri sendiri (Loo & Raduan , 2007; Xiang & Zhang ; 2009; Hossam *et. al.*, 2011; Irma *et. al.*, 2011; Lanying & Fenfen, 2010).

Oleh kerana responden kajian yang dipilih adalah terdiri daripada pegawai dalam bidang teknologi maklumat, hasil kajian ini mungkin tidak sesuai diaplikasikan pada pekerja bidang seperti jurutera, arkitek dan sebagainya kerana mereka menghadiri latihan yang berbeza dengan pegawai Teknologi Maklumat. Bahagian ini telahpun menjelaskan mengenai limitasi kajian yang dihadapi oleh pengkaji. Bahagian berikut pula seterusnya akan membincangkan mengenai kepentingan kajian.

1.9 Kepentingan Kajian

Kajian ini boleh memberi sumbangan teoritikal dan sumbangan praktikal. Berikut adalah penerangan secara terperinci bagaimana kajian ini memberi sumbangan dari sudut teoritikal dan sumbangan dari sudut praktikal. Kepentingan kajian akan membincangkan sumbangan teoritikal terlebih dahulu. Sumbangan teoritikal dijelaskan di bahagian berikut.

1.9.1 Sumbangan Teoritikal

Kajian ini memberi beberapa sumbangan teoritikal kepada kajian literatur lepas yang berhubung kait dengan kajian Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB), prestasi kerja dan juga kesedaran latihan sebagai moderator. Antara sumbangan teoritikal kajian ini adalah menyumbang kepada kerangka teoritikal moderator. Berdasarkan kajian literatur lepas KKB, kebanyakan kajian literatur lepas melihat hubungan terus antara dua pembolehubah bersandar dengan pembolehubah tidak bersandar seperti kajian tentang hubungan KKB dengan kepuasan kerja, hubungan KKB dengan komitmen kepada organisasi, hubungan KKB dengan kesetiaan pekerja, hubungan KKB dengan tekanan kerja (Taylor, 1977; Lewin, 1981; Ong, 1990; Rozihana, 1997; Othman, 1997; Rohayati, 1999; Noraini, 2000; Idris, 2002; Syed, 2002).

Bagi memperluaskan ilmu dalam bidang KKB ini, pengkaji menggunakan pembolehubah ketiga yang dikenali sebagai pembolehubah moderator. Kajian lepas KKB, telah menggunakan pembolehubah jantung, umur, penglibatan kerja sebagai pembolehubah moderator (Igbaria *et. al.*, 1994, Rehman *et. al.*, 2010; Jones *et. al.*, 2013). Namun begitu, kajian KKB yang menggunakan pembolehubah moderator kesedaran latihan bagi melihat kesan pembolehubah moderator ke atas hubungan di antara pembolehubah bersandar dengan hubungan pembolehubah tidak bersandar

khususnya terhadap pegawai Teknologi Maklumat masih kurang diterokai berdasarkan penelitian pengkaji ke atas jurnal-jurnal sains sosial seperti *Science Direct*, *Proquest*, *Jstor*, *Emerald* dan sebagainya.

Walaupun terdapat kajian lepas yang menjadikan pembolehubah latihan sebagai moderator seperti kajian Mohd Rosli dan Rosman (2013), Azman *et. al.* (2009), Azman *et. al.* (2007) dan Brown *et. al.* (2012), namun begitu, kajian tersebut bukanlah kajian yang menjurus kepada hubungan KKB dengan prestasi kerja. Malah ia tidak menguji tentang kesedaran latihan. Selain itu juga latihan juga pernah diuji sebagai mediator (Tser *et. al.*, 2004; Raduan *et. al.*, 2006). Oleh itu, kajian yang menjadikan kesedaran latihan sebagai moderator masih belum diterokai khususnya dalam kajian KKB.

Selain itu, kajian ini juga telah menambahbaik Model Porter dan Lawler (1968) dengan memasukkan pembolehubah moderator iaitu kesedaran latihan. Berdasarkan model rekaan Porter dan Lawler (1968), motivasi boleh mempengaruhi prestasi kerja. Motivasi boleh dikaitkan dimensi KKB yang disarankan oleh Walton (1970) yang mana ianya boleh mempengaruhi prestasi kerja. Kewujudan kesedaran latihan sebagai pembolehubah moderator menguatkan hubungan KKB dengan prestasi kerja. Penambahbaikan ke atas Model Porter dan Lawler (1968) dengan memasukkan pembolehubah moderator justeru menyumbang kepada pengetahuan baharu.

Selain memberi sumbangan kepada pengetahuan baru dan untuk kajian KKB, kajian ini juga diharap dapat memberi sumbangan kepada kajian ke atas pegawai Teknologi Maklumat. Jika dilihat kebanyakan kajian lepas ke atas pegawai Teknologi Maklumat memberi tumpuan kepada kepuasan kerja pegawai Teknologi Maklumat, stres dan *burnout* pegawai Teknologi Maklumat, pusing ganti kerja dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat, pembuangan pekerja dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat (Rajib & Mahua, 2010; Pawlowski *et. al.*, 2007;

Ranganathan & Kedar, 2006; Patrick, 2000; Lim & Teo, 1999; Lawrence *et. al.*, 1995).

Kajian lepas yang mengkaji tentang KKB pegawai Teknologi Maklumat dilakukan oleh Maimunah dan Gunaseelan (2008), Vijaimadhavan dan Venkatarama (2013), Amstrong *et. al.* (2007) dan Bolhari *et. al.* (2012). Kajian Maimunah dan Gunaseelan (2008) dan Vijaimadhavan dan Venkatarama (2013) memberi tumpuan kepada faktor-faktor penyumbang kepada KKB yang baik manakala kajian oleh Amstrong *et. al.* (2007) memfokuskan kajiannya kepada konflik kerja dan keluarga dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat. Bolhari *et. al.* (2012) pula mengkaji tentang kesan stres kerja ke atas KKB pegawai Teknologi Maklumat.

Selain itu berdasarkan kajian lepas hubungan KKB dengan prestasi kerja, pengkaji lepas menggunakan responden dalam kalangan pengurus, pegawai pertanian, pekerja insurans sosial (Loo & Raduan, 2007; Hosseini *et. al.*, 2010; Azril *et. al.*, 2010). Kajian lepas hubungan KKB dengan prestasi kerja dalam kalangan pegawai Teknologi Maklumat masih kurang. Kajian ini diharap dapat menambah kajian KKB yang menggunakan responden pegawai Teknologi Maklumat.

Kajian ini juga diharapkan dapat memberi rujukan kepada penyelidik masa depan yang ingin membuat kajian berkaitan KKB. Kajian berkaitan KKB mungkin boleh diperluaskan oleh pengkaji akan datang dengan membuat kajian KKB dengan prestasi kerja dengan memasukkan pembolehubah moderator dan pembolehubah mediator secara serentak.. Ia boleh dimanfaatkan untuk memberi sumbangan input pengetahuan terutama sekali dalam disiplin Psikologi Industri, Sains Tingkahlaku, Pembangunan Sumber Manusia dan Pengurusan. Dapatan kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada kerangka teoritikal dalam disiplin psikologi khususnya dalam kajian yang menggunakan pembolehubah moderator dalam hubungan pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Bahagian ini telahpun menjelaskan mengenai sumbangan teoritikal. Bahagian berikut pula akan menjelaskan mengenai sumbangan kajian yang dilihat dari sudut praktikalnya.

1.9.2 Sumbangan Praktikal

Selain memberi sumbangan teoritikal, kajian ini dapat memberi sumbangan praktikal dimana ia dapat membantu organisasi membuat perancangan penambahbaikan kepada persekitaran kerja organisasi mereka agar Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dapat ditingkatkan seterusnya dapat membantu meningkatkan prestasi pekerja. Hasil kajian mungkin membantu memberi maklumat kepada organisasi mengenai tahap KKB pegawai Teknologi Maklumat dan seterusnya boleh membantu organisasi mengambil langkah-langkah yang strategik untuk meningkatkan KKB dan memastikan persekitaran kerja mempunyai KKB yang baik.

Di samping itu, kajian ini diharapkan dapat memberi gambaran kepada organisasi tentang kepentingan kesedaran latihan kepada pegawai Teknologi Maklumat dimana dengan membuatkan pegawai Teknologi Maklumat sedar akan kepentingan latihan dapat membantu menguatkan hubungan KKB dengan prestasi kerja. Oleh itu, dengan memberi kesedaran latihan dan menyediakan persekitaran kerja dengan KKB yang baik membantu meningkatkan prestasi kerja pekerja. Ia juga dapat memberi galakan kepada majikan di organisasi untuk mewujudkan organisasi pembelajaran (*Learning Organization*) yang memberi penekanan kepada pembangunan pekerja yang mempunyai pengetahuan, kompetensi dan kepakaran tinggi. Pekerja sentiasa diperkenalkan dengan kepelbagaian kemahiran yang terkini yang boleh menjadikan kompetensi mereka dipelbagaikan dan memberi manfaat kepada mereka dalam melaksanakan tugas mereka seharian. Bahagian ini telah membahaskan mengenai sumbangan praktikal, bahagian berikut pula akan menjelaskan tentang definisi konseptual dan operasional.

1.10 Definisi Konseptual dan Operasional

Definisi konseptual penting untuk menjelaskan terma-terma berdasarkan pendapat para sarjana lepas. Definisi konseptual menerangkan konsep-konsep pembolehubah yang dikaji iaitu Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB), kesedaran latihan dan prestasi kerja. Sebaliknya, definisi operasional pula memberi penerangan mengenai ukuran yang akan digunakan untuk mengukur item-item yang digunakan sebagai instrumen kajian bagi setiap pembolehubah yang digunakan. Berikut adalah penerangan secara terperinci definisi konseptual dan operasional KKB.

1.10.1 Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)

Konsep Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) ditakrifkan secara berbeza oleh pengkaji-pengkaji (Zhu, 2008). Zhu (2008) telah mengaitkan KKB dengan konsep utiliti dalam ekonomi. Menurut Zhu (2008), KKB merujuk kepada pelbagai ciri yang berkait rapat dengan pekerjaan. Ciri-ciri ini boleh memberikan pekerja pengalaman utiliti yang berbeza kepada pekerja. Pengalaman utiliti disini bermaksud kepuasan kepada keperluan yang dibawa oleh pekerja ke tempat kerja. Apabila keperluan peribadi pekerja dipenuhi maka ianya menyumbang kepada pengalaman utiliti yang baik dalam kalangan pekerja.

Mukherjee (2010) pula mentakrifkan KKB sebagai kualiti yang melibatkan hubungan di antara pekerja dan persekitaran kerja dan ia meliputi memperolehi kuasa yang signifikan bagi membentuk persekitaran organisasi dengan pendekatan yang bukan sahaja membantu meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja tetapi juga produktiviti dan keuntungan organisasi. Menurut Mukherjee (2010) lagi, KKB merangkumi aspek ganjaran yang adil dan mencukupi, penghapusan *hazard*

kesihatan dalam pekerjaan, faedah yang diperolehi oleh pekerja, jaminan pekerjaan, jadual kerja alternatif, perkongsian keuntungan dan penglibatan pekerja.

Berbeza pula dengan Mitchell dan James (1992), mereka berpendapat KKB boleh ditakrifkan sebagai usaha yang dibuat oleh kesatuan sekerja dan pihak pengurusan bagi menggalakkan pekerja untuk melibatkan diri dalam membuat keputusan harian organisasi. Takrifan oleh Kirkman (1989) pula tentang KKB ialah sebagai satu rancangan penambahbaikan yang bersepadu untuk memperbaiki persekitaran kerja dan memuaskan keperluan individu. Davis dan Newstrom (2005) pula berpendapat, KKB boleh ditakrifkan sebagai persekitaran kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi pekerja. Selain itu juga, Davis dan Newstrom (2005) berpendapat KKB boleh dirujuk sebagai satu keadaan di mana ahli-ahli dalam organisasi dapat memenuhi keperluan peribadi mereka yang penting melalui pengalaman mereka dalam organisasi kerja.

Oleh itu, sekiranya tempat kerja mempunyai persekitaran kerja yang menyenangkan ia boleh membantu organisasi memperbaiki KKB pekerja mereka sebaliknya persekitaran kerja yang tidak menyenangkan akan menurunkan KKB pekerja tersebut. Persekitaran yang menyenangkan merujuk kepada persekitaran kerja yang tidak membebankan pekerja dimana ianya boleh mengelakkan stres dan *burnout* dan menjamin kesejahteraan psikologikal seseorang pekerja.

Sebaliknya, persekitaran kerja yang tidak menyenangkan boleh dianggap tempat kerja yang membebankan pekerja, mendatangkan stres dan *burnout* dan meningkatkan ketidakpuasan kerja di kalangan pekerja di sesebuah organisasi. Selain itu, pekerja yang mempunyai KKB yang kurang baik dilihat bertingkah laku negatif seperti ponteng kerja, tidak komited dalam menjalankan tanggungjawabnya sebagai pekerja dan membuat kerja seperti melepaskan batuk di tangga, terlibat dengan mogok akibat rasa tidak berpuas hati dengan persekitaran kerja mereka (Drafke, 2006; Davis & Newstrom, 2005).

Oleh yang demikian, KKB memang perlu diberi perhatian serius oleh majikan bagi mengelakkan tingkah laku negatif yang seterusnya boleh memberi kesan kepada prestasi kerja seseorang pekerja itu. Majikan perlu memastikan keperluan peribadi pekerja mereka yang khusus dipenuhi agar dapat membantu pekerja mereka mendapatkan KKB yang lebih baik dan seterusnya dapat meningkatkan kepuasan kerja, mengurangkan stress dan menyumbang kepada prestasi kerja yang lebih baik. Takrif Dubrin (1984) mengenai KKB boleh dijelaskan dalam dua pendekatan. Satu pendekatan untuk mentakrifkan KKB dengan menyamakan KKB yang tinggi dengan kewujudan set tertentu keadaan kerja dan praktis pengurusan. Justeru bagi menggambarkannya, dikatakan KKB yang tinggi itu wujud apabila organisasi menggalakkan pemerdayaan kerja, pengurusan yang menggalakkan penglibatan pekerja dipraktikkan, pekerja melibatkan diri dalam kerjanya serta wujudnya keadaan tempat kerja yang selamat.

Pendekatan yang kedua pula menyamakan KKB yang baik dengan kesan yang wujud berpunca daripada keadaan kerja yang boleh menyumbang kepada kesejahteraan seseorang pekerja di tempat kerja. Oleh itu, KKB yang baik wujud apabila pekerja menganggap tempat kerja mereka selamat, pekerja memperoleh kepuasan kerja, pekerja berupaya untuk berkembang dan membangun sebagai manusia. Oleh yang demikian, KKB boleh dikaitkan dengan keadaan dimana keperluan manusia dipenuhi. Apabila keperluan manusia dipenuhi dengan baik oleh pihak majikan maka dapat disimpulkan pekerja lebih berpuas hati dan membawa kepada KKB yang lebih baik. Pekerja yang berpuas hati boleh menggambarkan KKB yang baik dalam kalangan pekerja.

Hackman dan Oldhams (1980) mentakrifkan KKB berdasarkan interaksi di antara persekitaran kerja dengan keperluan peribadi. Seandainya persekitaran kerja dapat memenuhi keperluan peribadi seseorang pekerja maka wujudlah interaksi positif dan seterusnya dikatakan menyumbang kepada KKB yang baik. Menurut Hackman dan Oldhams (1980) lagi, keperluan peribadi pekerja dapat dipuaskan apabila pekerja mendapatkan ganjaran daripada organisasi seperti pampasan, kenaikan pangkat, pengiktirafan dan pembangunan yang dapat memenuhi jangkaan

mereka. Apabila pekerja berpuas hati kerana jangkauan mereka dipenuhi oleh pihak majikan ia dapat memberi gambaran KKB bagi seseorang pekerja adalah baik.

Takrifan yang diberikan oleh Berkman dan Neider (1987) mengenai KKB pula, merujuk kepada cubaan organisasi untuk mengintegrasikan keperluan pekerja dan kesejahteraan pekerja dengan keinginan organisasi untuk meningkatkan produktiviti. Definisi ini merujuk kepada langkah untuk menyepadukan keinginan pekerja agar kesejahteraan pekerja tetap terjamin dan keinginan organisasi untuk memperolehi keuntungan dan mengurangkan kos dengan produktiviti yang meningkat juga dapat dicapai. Hal ini bermakna, organisasi cuba menggunakan pendekatan menang-menang dimana mereka cuba untuk memenuhi keperluan peribadi pekerja dan mereka berharap untuk pekerja menyumbangkan kepada produktiviti organisasi apabila keperluan mereka dipenuhi.

Berbeza pula definisi yang diberikan oleh Mills (1975), dimana menurut beliau, KKB merupakan pembangunan sumber manusia yang melibatkan perkara-perkara seperti matlamat baru dalam mendapatkan nilai diri, sosial dan ekonomi yang lebih. Bagi definisi Mills (1975) ini, apa yang boleh dilihat ialah KKB mempunyai kaitan dengan pembangunan sumber manusia dimana pekerja yang mempunyai peluang untuk membangunkan diri mereka dan mengembangkan diri mereka mempunyai KKB yang lebih baik. Ini memberi gambaran kepentingan pembangunan sumber manusia dalam menyumbang kepada KKB yang baik.

KKB pula menurut Cascio (1995) boleh difahami dari dua sudut pandangan yang berbeza. Pandangan pertama mengaitkan KKB dengan suasana dan amalan organisasi. Pandangan kedua pula mengaitkan KKB dengan persepsi pekerja. Bagi pandangan pertama, ia dikaitkan dengan amalan organisasi dimana organisasi mengamalkan penglibatan pekerja dalam kerja, menyediakan tempat kerja yang selamat, mengamalkan dasar kenaikan pangkat dari dalam, penyeliaan secara demokrasi. Bagi pandangan kedua, iaitu persepsi pekerja ianya boleh dirujuk

sebagai keadaan di mana pekerja merasakan kerjanya dapat memberi kepuasan, menggalakkan perkembangan dan pembangunan seseorang pekerja.

Bagi pandangan yang kedua ini yang merujuk KKB sebagai persepsi pekerja, boleh difahami KKB sebagai suatu keadaan di mana seluruh keperluan pekerja di tempat kerja dipenuhi. Hal ini boleh difahami sebagai keadaan dimana pekerja dapat memenuhi keperluan peribadi mereka yang khusus di tempat kerja. Kesimpulannya, apa yang boleh difahami daripada tafsiran yang diberikan oleh Cascio (1995) ialah amalan organisasi yang menjamin kesejahteraan dan menjaga kebajikan seseorang pekerja dan tempat kerja yang berupaya memenuhi keperluan peribadi pekerja yang khusus boleh dianggap sebagai KKB pekerja berada dalam keadaan yang baik.

Jika dilihat kebanyakan definisi pengkaji-pengkaji di atas merujuk KKB sebagai keperluan peribadi yang dipuaskan menerusi pengalaman pekerja di dalam organisasi kerja. Keadaan ini menunjukkan pekerja sebagai manusia mempunyai keperluan-keperluan khusus yang ingin dipenuhi agar mereka dapat mencapai kepuasan dalam bekerja. Seandainya keperluan khusus ini dapat dipenuhi oleh organisasi kerja ianya dapat meningkatkan KKB bagi seseorang pekerja. Salah satu keperluan khusus bagi pekerja adalah keperluan untuk perkembangan peribadi dan pembangunan diri.

Sekiranya majikan dapat memenuhi keperluan perkembangan peribadi dan pembangunan maka KKB yang baik dapat diwujudkan kepada pekerja. Keperluan perkembangan peribadi dan pembangunan boleh dipenuhi oleh majikan dengan menggunakan pendekatan latihan kerana menerusi latihan pekerja dapat meningkatkan pengetahuan, kemahiran, mengubah sikap mereka ke arah yang lebih positif. Menerusi latihan juga, keupayaan seseorang pekerja dan kompetensinya dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan baik juga dapat dipertingkatkan dan diperbaiki. Keupayaan dalam melaksanakan tugas dengan baik dan kompetensi yang tinggi dapat membantu pekerja terutama pegawai Teknologi Maklumat menghadapi ancaman kemahiran teknikal yang lapuk (*Technical Obsolescence*) dan

membantu pekerja mencapai potensi tertinggi dalam kerjayanya dan seterusnya dapat meningkat KKB pekerja.

Bagi kajian ini, definisi operasional KKB adalah berdasarkan lapan dimensi yang disarankan oleh Walton (1973) iaitu ‘ganjaran yang adil dan mencukupi’, ‘persekitaran kerja yang selamat dan menyihatkan’, ‘peluang yang segera untuk menggunakan dan membangunkan kapasiti manusia’, ‘integrasi sosial dalam organisasi kerja’, ‘peluang masa depan untuk perkembangan berterusan dan jaminan keselamatan’, ‘perlindungan terhadap hak-hak pekerja’, ‘keseimbangan antara komitmen kerja dan bukan kerja’ dan ‘korelevanan sosial kehidupan kerja’. Definisi operasional saranan Walton (1973) ini digunakan dalam kajian ini kerana ia telah digunakan oleh kebanyakan pengkaji lepas seperti Ee Keng Hean (1988), Mohd Yazid Kamarudin (1992), Hoo Hee Mee (1990), Zamrah (1992), Othman (1997) dan Ahmad dan Mok (2009). Oleh itu, definisi operasional saranan Walton (1973) ini dianggap mempunyai kebolehpercayaan tinggi.

(1) Ganjaran yang adil dan mencukupi

Dimensi ini digunakan oleh pengkaji untuk mengukur persepsi pegawai Teknologi Maklumat terhadap gaji, elaun, bonus yang diterima oleh mereka sama ada ia dianggap adil dan mencukupi.

(2) Persekitaran kerja yang selamat dan menyihatkan

Bagi dimensi persekitaran kerja yang selamat dan menyihatkan, pengkaji akan mengukur persepsi pegawai Teknologi Maklumat terhadap aspek-aspek keadaan kerja samaada keadaan kerja itu memberi penekanan kepada aspek keselamatan dan kesihatan seperti jam bekerja yang berpatutan, peralatan kerja yang

ergonomik, keadaan kerja yang meminimumkan kemalangan dan terhindar daripada gangguan bau, bunyi dan penglihatan.

(3) Peluang yang segera untuk menggunakan dan membangunkan kapasiti manusia

Pengkaji akan mengukur persepsi pegawai Teknologi Maklumat mengenai peluang untuk mempelbagaikan kemahiran, autonomi untuk membuat keputusan berhubung pekerjaan, tahap penglibatan pekerja dan juga sama ada kerja yang dilakukan mencabar atau tidak bagi dimensi ini.

(4) Integrasi sosial dalam organisasi kerja

Menerusi dimensi ini, pengkaji akan mengukur persepsi pegawai Teknologi Maklumat berkaitan hubungan antara mereka dengan pihak atasan dan juga rakan sekerja. Persepsi dilihat dari sudut kerjasama yang wujud di antara pegawai Teknologi Maklumat dengan pihak atasan dan rakan sekerja, kewujudan perasaan saling mempercayai antara majikan mahupun rakan sekerja.

(5) Peluang masa depan untuk perkembangan berterusan dan jaminan keselamatan

Bagi dimensi ini pula, pengkaji akan mengukur persepsi pegawai Teknologi Maklumat mengenai peluang untuk kenaikan pangkat, peluang untuk menggunakan pengetahuan baru dan kemahiran baru, kestabilan pekerjaan iaitu sama ada pegawai Teknologi Maklumat dijamin tidak akan dipecat atau dibuang kerja pada masa depan.

(6) Perlindungan terhadap hak-hak pekerja

Dimensi ini pula, akan mengukur persepsi pegawai Teknologi Maklumat mengenai hak privasi mereka di tempat kerja, hak-hak asasi mereka di tempat kerja, keterbukaan majikan menerima pandangan orang bawahan, penghormatan yang diterima daripada majikan, layanan yang adil yang diterima daripada majikan di tempat kerja dan demokrasi tempat kerja.

(7) Keseimbangan antara komitmen kerja dan bukan kerja

Bagi dimensi ini pula, pengkaji akan mengukur persepsi pegawai Teknologi Maklumat tentang keseimbangan komitmen kerja mereka di tempat kerja dengan komitmen bukan kerja sama ada komitmen kerja memberi kesan negatif kepada komitmen bukan kerja seperti tanggungjawab anak kepada ibu bapa, tanggungjawab isteri atau suami dan juga peluang untuk melakukan hobi pada masa lapang.

(8) Kerelevanan sosial kehidupan kerja.

Dimensi ini akan mengukur persepsi pegawai Teknologi Maklumat terhadap tanggungjawab sosial yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat seperti bantuan kepada mangsa bencana alam, tidak terlibat dalam rasuah, fraud, iklan yang menipu.

Bahagian ini telahpun menerangkan mengenai definisi konseptual dan operasional KKB, bahagian selanjutnya pula akan menerangkan mengenai definisi konseptual dan operasional kesedaran latihan.

1.10.2 Kesedaran Latihan

Kamus Dewan (1994) menyatakan kesedaran itu boleh ditakrifkan sebagai peringatan atau pengetahuan tentang sesuatu hal. Landy (1987) pula mendefinisikan kesedaran sebagai semua unsur-unsur mental dalam keadaan sedar. Menurut Abdul (2006), latihan pula boleh ditakrifkan sebagai usaha berterusan untuk meningkatkan kemahiran pekerja dan menumpukan perhatian kepada aspek yang berkaitan dengan persekitaran kerja untuk faedah bersama, pekerja dan organisasi. Di sini latihan dikaitkan sebagai aktiviti organisasi yang bertujuan memperbaiki prestasi pekerja masa kini. Dengan lain perkataan, latihan melibatkan satu usaha untuk meningkatkan bukan sahaja kemahiran tetapi juga pengetahuan dan mengubah sikap pekerja agar cenderung kepada tingkah laku positif yang mana ianya boleh memberi faedah kepada organisasi dari sudut peningkatan produktiviti pengeluaran.

Noe (2003) pula, mentakrifkan latihan sebagai usaha terancang yang dibuat oleh syarikat untuk memudahkan pembelajaran pekerja berhubung kompetensi yang berkaitan dengan kerja. Kompetensi tersebut adalah meliputi pengetahuan, kemahiran dan sikap yang kritikal untuk kejayaan prestasi kerja. Takrifan oleh Noe (2003) pula, adalah lebih baik berbanding takrifan yang diberikan Abdul (2006) kerana beliau menyatakan secara lengkap elemen kompetensi iaitu yang merangkumi sikap, pengetahuan dan juga kemahiran yang mana ianya boleh memberi kesan kepada prestasi kerja seandainya kompetensi itu adalah baik dan tinggi.

Ishak (2002) pula, mentakrifkan latihan sebagai aktiviti berencana sesebuah organisasi untuk meningkatkan pengetahuan dan perlakuan sosial pekerja supaya selari dengan matlamat organisasi. Aktiviti tersebut merangkumi kemahiran fizikal yang mudah sehinggalah kepada pembentukan dan perubahan sikap yang kompleks. Takrifan latihan oleh Ishak (2002) ini boleh difahami sebagai aktiviti yang melibatkan perancangan yang sempurna dan teratur oleh organisasi agar kemahiran dan tingkah laku pekerja dapat disepadukan dengan apa yang cuba direalisasikan oleh organisasi dalam pencapaian misi dan visinya.

Takrifan latihan bagi Truelove (1992), adalah usaha untuk memberikan pengetahuan, kemahiran dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas berkaitan kerja dimana ianya bertujuan untuk memperbaiki prestasi secara langsung. Bagi takrifan oleh Truelove (1992) mengenai latihan, ia boleh merujuk kepada aktiviti yang membolehkan pekerja mendapat pengetahuan, kemahiran, mengubah sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas agar prestasi dapat ditingkatkan.

Osborne (1996) pula mendefinisikan latihan sebagai proses terancang untuk mengubah sikap, pengetahuan atau kemahiran melalui pengalaman pembelajaran untuk mencapai prestasi kerja yang efektif. Apa yang dapat disimpulkan daripada definisi latihan yang diberikan oleh pengkaji-pengkaji di atas bolehlah disimpulkan bahawa latihan merupakan pendekatan yang digunakan oleh organisasi bagi meningkatkan pengetahuan, kemahiran, dan mengubah sikap pekerja agar lebih positif terhadap pekerjaannya dan dapat melaksanakan kerjanya dengan lebih baik. Oleh itu, latihan adalah elemen atau pendekatan yang boleh digunakan oleh organisasi untuk memperbaiki prestasi kerja bagi seseorang pekerja. Latihan membolehkan pekerja memperbaiki kompetensi yang ada dalam diri pekerja dan seterusnya membolehkan prestasi kerjanya diperbaiki.

Bagi definisi operasional kesedaran latihan pula, ukuran dibuat berdasarkan persepsi pegawai Teknologi Maklumat terhadap kesedaran tentang kepentingan latihan dalam meningkatkan pengetahuan, keupayaan, peluang kenaikan dan sikap positif terhadap pekerjaan. Bahagian ini telahpun menerangkan mengenai definisi konseptual dan definisi operasional latihan. Bahagian seterusnya pula akan menerangkan secara terperinci definisi konseptual dan definisi operasional prestasi kerja.

1.10.3 Prestasi Kerja

Dalam memberi takrifan mengenai prestasi kerja, Williams (2002) menyatakan prestasi kerja boleh ditakrif sebagai suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecekapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Daripada Kamus Dewan (1994) pula, prestasi kerja adalah pencapaian atau hasil diperolehi daripada kegiatan, usaha atau urusan yang bertujuan untuk menghasilkan, menyelesaikan atau menyelia dan sebagainya untuk sesuatu benda. Takrifan prestasi kerja bagi Williams (2002) dan Kamus Dewan (1994) lebih menekankan aspek hasil kerja.

Bagi Wright dan McMahan (1992) melihat prestasi sebagai model sistem terbuka bagi pengurusan sumber manusia. Berdasarkan model ini, kerja dan prestasi kerja sebagai sistem yang merangkumi tiga elemen yang disusun mengikut turutan yang linear. Tiga elemen itu terdiri daripada input, daya pemprosesan dan output. Elemen input adalah elemen yang terdiri daripada pengetahuan, kemahiran, kompetensi, keupayaan dan sikap pekerja dan termasuk juga aset nampak dan tidak nampak yang lain. Elemen daya pemprosesan pula merujuk kepada aktiviti yang menukar input kepada hasil seperti daya usaha kerja dan tingkah laku. Elemen terakhir pula adalah output iaitu sesuatu yang terhasil daripada tingkah laku seseorang pekerja. Takrifan prestasi yang dikemukakan oleh Wright dan McMahan (1992) ini cuba melihat prestasi sebagai satu proses yang terdiri daripada tiga elemen iaitu input, daya pemprosesan dan output. Input diproses menjadi output lalu menghasilkan prestasi kerja seseorang pekerja.

Szilagi dan Wallace (1990) pula, merujuk prestasi kerja sebagai asas bagi menilai sejauh mana berkesannya seseorang pekerja itu. Takrifan yang diberikan oleh Stott dan Walker (1995) pula mengenai prestasi kerja ialah kebolehan atau kemampuan seseorang, persekitaran kerja dan motivasi yang membantu untuk mencapai kejayaan. Robbins (1997) pula dalam mendefinisikan prestasi kerja, beliau menyatakan ia adalah keupayaan seseorang pekerja untuk mencapai objektif atau

matlamat organisasi. Dapat disimpulkan takrifan prestasi kerja yang diberikan oleh Szilagi dan Wallace (1990), Stott dan Walker (1995) dan Robbins (1997) menganggap prestasi sebagai kemampuan pekerja dalam melaksanakan kerjanya.

Terdapat juga pengkaji yang menganggap prestasi kerja berkait rapat dengan motivasi. Sebagai contohnya, Vroom (1964) menganggap prestasi kerja terhasil daripada gabungannya dengan motivasi dimana motivasi yang berperanan meningkatkan prestasi kerja. Motivasi digunakan untuk menggalakkan pekerja untuk mencuba sehingga mereka berjaya mencapai kepuasan kerja. Geist dan Boyd (1980), dalam memberi takrifan prestasi kerja juga mengaitkannya dengan motivasi. Menurut Geist dan Boyd (1980), prestasi kerja adalah fungsi kebolehan individu dan motivasi. Ia menggambarkan kemampuan pekerja menyempurnakan tugas yang ditetapkan. Bagi takrifan oleh Vroom (1964) dan Geist dan Boyd (1980) ini menekankan elemen motivasi yang menyumbang kepada prestasi kerja seseorang pekerja.

Selain motivasi, terdapat juga pengkaji yang mengaitkan prestasi kerja dengan tingkah laku. Definisi seperti dikemukakan oleh Cusella (1987), dimana ia mentakrifkan prestasi kerja sebagai tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang pekerja yang diarahkan kepada penyempurnaan sesuatu kerja atau matlamat. Begitu juga dengan Dunnette dan Hough (1990), yang menyatakan prestasi kerja adalah tingkah laku yang dihasilkan oleh seseorang pekerja yang berkaitan dengan matlamat organisasi.

Borman dan Motowidlo (1993) juga mentakrifkan prestasi kerja sebagai semua tingkah laku yang berkait dengan objektif organisasi dan tingkah laku tersebut boleh dinilai berdasarkan sumbangan pekerja terbabit ke arah pencapaian objektif organisasi. Mohrman *et. al.* (1989), juga mentakrifkan prestasi kerja sebagai pekerja terlibat dengan tingkah laku tertentu untuk mencapai hasil. Takrifan bagi Cusella(1987), Dunnette dan Hough (1990) dan Mohrman *et. al.* (1989) pula

merujuk prestasi kerja sebagai satu tingkah laku dimana ianya merujuk kepada tingkah laku yang positif ke arah membantu organisasi mencapai matlamatnya.

Boleh disimpulkan di sini daripada definisi-definisi yang dikemukakan kepada pengkaji-pengkaji di atas, prestasi kerja adalah pencapaian seseorang pekerja dalam berusaha mencapai matlamat yang ditetapkan majikan dan organisasi dimana pencapaian itu dizahirkan melalui tingkah laku pekerja yang didorong oleh faktor motivasi dan keupayaan mereka melaksanakan tugas dan seterusnya menyumbang kepada hasil yang merealisasikan matlamat yang telah ditetapkan. Seandainya pekerja berjaya mencapai matlamat maka boleh dirumuskan dia berprestasi baik tapi seandainya matlamat yang telah ditetapkan gagal dicapai maka prestasi pekerja terbabit boleh dikatakan berprestasi rendah.

Dari segi definisi operasional, pengkaji mendefinisikan prestasi kerja sebagai persepsi pegawai Teknologi Maklumat mengenai prestasi kerja mereka selepas menjalani latihan. Definisi ini direkabentuk dan diadaptasikan dari item prestasi kerja yang disarankan oleh Loo dan Raduan (2007) tetapi item soal selidik dimodifikasi untuk disesuaikan dengan objektif kajian. Bahagian ini telahpun menjelaskan definisi konseptual dan definisi operasional prestasi kerja. Bahagian seterusnya akan membuat kesimpulan keseluruhan bab ini.

1.11 Kesimpulan

Bab ini telah membincangkan mengenai kajian secara menyeluruh. Bab ini menerangkan secara lebih lanjut mengenai latar belakang kajian, permasalahan kajian yang cuba dirungkaikan. Selain itu bab ini juga menjelaskan mengenai persoalan kajian yang ingin dijawab, matlamat kajian dan objektif kajian yang ingin dicapai. Bab ini turut mengupas mengenai skop kajian, limitasi kajian yang dihadapi

oleh pengkaji serta kepentingan kajian dari sudut teoritikal dan dari sudut praktikal. Bab ini turut menjelaskan definisi konseptual dan operasional bagi setiap pembolehubah yang dikaji iaitu KKB, kesedaran latihan dan prestasi kerja. Secara keseluruhannya bab ini menjelaskan kajian yang ingin dilakukan.

RUJUKAN

- Abdul Aziz Yusof.(2006).*Pengurusan Sumber Manusia: Konsep, Isu dan Pelaksanaan*.(Edisi 3). Selangor : Prentice Hall Pearson Malaysia.
- Abdul Ghani Mohamad.(1994).*Persepsi Latihan Di Kalangan Pekerja Perodua*. Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia,Skudai.
- Abdul Halim Ahmad.(1985)*Penilaian Kesan Latihan Kepekaan Dengan Menggunakan Teknik Repertory Grid*. Latihan Ilmiah : Universiti Kebangsaan Malaysia,Selangor.
- Abdul Manaf Bohari.(2005). *Isu-Isu Profesional ICT Di Malaysia : Teknologi Dan Perniagaan* . Selangor : IBS Buku Sdn Bhd.
- Abdul Rahim Hamdan,Ahmad Johari Sihes,Jamaluddin Ramli Dan Musa Ismail (2006).Tahap Minat, Pengetahuan Dan Kemahiran, Latihan Guru Dan Beban Tugas Guru Program Pemulihan Khas Sekolah Kebangsaan Daerah Pontian , Johor.*Annual Conference on Teacher Education*,6-8 September, Kota Kinabalu, Sabah (Tidak Diterbitkan).
- Abdullah, M. (1992).Pengenalan Kaedah Ekonometrik.Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Adams, J.(2007).*Managing People In Organizations: Contemporary Theory And Practice*.New York : Palgrave Macmillan.
- Afsar, S.T.(2014).Impact Of The Quality Of Worklife On Organizational Commitment : A Comparative Study On Academicians Working For State And Foundation Universities In Turkey.*International Journal Of Social Sciences*, 3(4), 124-152.
- Afshartous,D. dan Preston, R.A. (2011).Key Results Of Interaction Model With Centering.*Journal Of Statistic Education*, 19 (3), 1-24.

- Agresti, A dan Finley, B. (1997). *Statistical Method for the Social Science*. (Edisi Ketiga). New York : Prentice Hall.
- Aguinis, H. (2004) *Regression Analysis For Categorical Moderators*. New York : The Guilford Press.
- Aguinis, H. (2013). *Performance Management*. (Edisi Ketiga). United States : Pearson Education Inc.
- Ahearne, M., Jelinek, R., & Rapp, A. (2005). Moving Beyond Direct Effect Of SPA Adoption On Salesperson Performance : Training And Support As Key Moderating Factors. *Industrial Marketing Management*. 34, 379-388.
- Ahmad Mahdzan Ayob. (1992) *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*. (Edisi kedua). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Murshid Haji Abu (2002). *Sejauhmanakah Kumpulan Kawalan Mutu Memberi Kesan Ke Atas Kualiti Kehidupan Bekerja*. Tesis Sarjana: Universiti Utara Malaysia, Kedah.
- Ahmad Othman & Mok Cheik Lieng (2009). Relationship Between Quality Of Work Life (QWL) And Job Satisfaction : A Case Study Of Enterprise "XYZ" In Malacca. *International Conference On Human Capital Development (ICONHCD)*. 25-27 May. Kuantan, Pahang, 1-6.
- Ainon Mohd (2004). *Bagaimana Hendak Mendorong Semangat Kerja*. Pahang : PTS Publication & Distributor.
- Ainon Mohd (2003). *Panduan Menggunakan Teori Motivasi Di Tempat Kerja*. Pahang : PTS Publication & Distributor.
- Aketch, J.R., Odera, O., Chepkuto, P. & Okaka, O. (2012). Effects Of Quality Of Work Life On Job Performance : Theoretical Perspectives And Literature Review. *Current Research Journal Of Social Sciences*. 14(5), 383-388.
- Alam, S. S., Talha, M., Sivanand, C., & Ahsan, M. N. (2005). Job Satisfaction of University Woman Teachers in Bangladesh. *Journal of Social Sciences*, 1(2), 88-91.
- Alder, G.S. (1998) Ethical Issues In Electronic Performance Monitoring : A Consideration Of Deontological And Teleological Perspectives. *Journal Of Business Ethics*. 17, 729-743.
- Aldelfer, C.P. (1972). *Existence, Relatedness, And Growth : Human Needs In Organizational Settings*. New York : Free Press.

- Ali Mohammad Mosadeghrad, 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, 170-181.
- Alias Baba (1997). *Statistik Penyelidikan Dalam Pendidikan Dan Sains Sosial*. Selangor : Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Allen, J. & Grip, A.D. (2012). Does Skill Obsolescence Increase The Risk Of Employment Loss. *Applied Economics*. 44, 3237-3245
- Allison, P. D. (1977). Testing for interaction in multiple regression. *American Journal of Sociology*, 83: 144 – 153.
- Almalki, M.J., FitzGerald, G. & Clark, M. (2012). The Relationship Between Quality Of Work Life And Turn Over Intention Of Primary Health Care Nurses In Saudi Arabia. *BMC Health Medical Research*. 12, 1-11.
- Amir Hussin Baharuddin (1989). *Kaedah Kuantitatif : Suatu Pengenalan*. Selangor : Dewan Bahasa & Pustaka.
- Anderson, S.E. & Gansneder, B.M. (1995). Using Electronic Mail Surveys And Computer Monitored Data For Studying Computer Mediated Communication Systems. *Social Science Computer Review*. 13(1), 33-46.
- Anil K. Sengupta. (1985). Quality Of Working Life : Some Issues In The Indian Context. *Economic and Political Weekly : Review of Management*. 20(48), 150-154.
- Anuar Mohd Som (2000). Tahap dan Punca Stres Di Kalangan Guru-guru Elektrik Sekolah Menengah Teknik, Negeri Johor. Kertas Projek Sarjana Muda Pendidikan : Universiti Teknologi Malaysia, Johor.
- Archana, R.U. & Arjun, P.G. (2011). A Comparative Study Of Effect Of Job Characteristics On Stress IT Professional And IT Teacher. *International Conference On Economics, Trade & Development*. 1-3 April. Bali: IPEDR, 7, 98-102.
- Ariffin Hj Zainal (1983). Job Satisfaction As Indicator Of The Quality Of Working Life: A Study On Job Satisfaction Of Academicians And Nurses. *Proceeding Of The 8th Bangladesh Science Conference*. 5-9 Februari. Dhaka.
- Armstrong, D.J., Riemenschneider, C.K., Allen, M.W., Reid, M.F. (2007). Advancement, Voluntary Turnover And Women In IT : A

- Cognitive Study Of Work Family Conflict. *International Journal Of Information & Management*.44,142-153.
- Armstrong, M.(2009).Armstrong's Handbook Of Human Resource Management Practice.London: Kogan Page.
- Ary, P., Jacobs, L.C. & Razavieh, A.(1990).*Introduction To Research In Education*.(Edisi Keempat).Florida : Holt, Rinehart & Winston Inc.
- Aryee, S. (1991). Combating Obsolescence : Predictors Of Technical Updating Among Engineers.*Journal Of Engineering And Technology Management*.8,103-119.
- Ashoob.T.(2006).Study Of The Relationship Between Quality Work Life And Organizational Commitment Of The High Schools Of Gonbad-e Kavus City.Tesis Sarjana
- Asgari, M.H.,Nojbaee,S.S. &Rahnama, O.(2012).The Relationship Between Quality Of Work Life And Performance Of Tonekabon Guidance Schools Teachers.*Journal Of Basic And Applied Scientific Research*.2(3), 2569-2575.
- Aswathappa, K.(2008).*Human Resource Management : Text And Cases*.(Edisi Kelima).New Delhi : Tata McGraw Hill.
- Azman Ismail, Dayang Nailul Munna Abang Abdullah & Noraida Wahid (2010).Kesan Amalan Komunikasi Dalam Sistem Ganjaran Dan Keadilan Prosedur Terhadap Prestasi Kerja.*IJMS*.17 (1) , 203-223.
- Azman Ismail, Kamsiah Hasbullah, Rizal Abu Bakar, Rusli Ahmad, Rusli,Adanan Mad Junoh (2006) Pemandangan Pengetahuan, Kemahiran Dan Kebolehan Mempengaruhi Kesan Amalan Komunikasi Antara Mentor Dan Mentee : Satu Kajian Di Sebuah Institusi Pengajian Tinggi Awam Di Malaysia Timur. *Jurnal Kemanusiaan* .7,1-30.
- Azman Ismail, Kamsiah Hasbullah, Rizal Abu Bakar, Mohd Hashim Othman (2007).Kesan Pemandangan Pengetahuan,Kemahiran, Dan Kebolehan Ke Atas Amalan Komunikasi Dalam Sistem Mentoring Di Institusi Pengajian Tinggi Awam.*Jurnal Pendidik dan Pendidikan*.22,133-160.
- Azman Ismail, Suaidi Otek, Anna Maja & Norsiah Fauzan (2009). Perhubungan Di Antara Ciri-Ciri Program Mentoring dan Program Pembangunan Pelajar: Adakah Pemandangan Latihan Bertindak Sebagai Moderator? *Jurnal Profes*.9,46.

- Azril, H.M.S., Jegak, U., Asiah, M., Noor Azman, A., Bahaman, A.S., Jamilah, O. & Thomas, K.(2010).Can Quality Of Worklife Affect Work Performance Among Government Agriculture Extension Officers? A Case From Malaysia (2010).*Journal Of Social Sciences* 6(1),64-73
- Babbie, E.R.(1990).*Survey Research Method*.(Edisi Kedua).Belmont : Wadsworth Publishing.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*.22, 309-328.
- Baleghizadeh,S.& Gordani,Y.(2012).Motivation And Quality Of Work Life Among Secondary School EFL Teachers.*Australian Journal Of Teacher Education*.37(7),30-42
- Baldwin, T.T. & Ford, J.K. (1988).Transfer Of Training : A Review And Directions For Future Research.*Personnel Psychology*.41,63-105.
- Bharathi, Dr. M. Umaselvi, Dr. N. Senthil Kumar(2011), Quality Of Work Life : Perception Of College, Teachers.*Indian Journal of Commerce & Management Studies, Internationally Indexed Journal*.2(1),14.
- Banfield, P. & Kay, R.(2008).*Introduction To Human Resource Management*.New York : Oxford University Press.
- Barret, A. & O'Connell, P.J.(2001).Does Training Generally Work?The Return To In Company Training. *Industrial And Labor Relations Review*.54(3),1-36.
- Baron,M.R. & Kenny, D.A.(1986).The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research : Conceptual,Strategic, And Statistical Considerations.*Journal Of Personality And Social Psychology*.51(6),1173-1182.
- Beck, M.S.L.(1993).*Regression Analysis : International Handbooks Of Quantitative Applications In Social Sciences*. United States : Sage Publications Ltd.
- Berenson dan Levine (1999). *Basic Business Statistic*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Berkman,H. & Neider L.L(1987). *The Human Relations Of Organizations*.United States : Kent Publisher Co.
- Bhasah Abu Bakar (2007).*Kaedah Analisis Data Penyelidikan Ilmiah*.Kuala Kumpur : Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Bhuian,S. & Mengue, B.(2002).An Extension & Evaluation Of Job Characteristics, Organizational Commitment & Job Satisfaction In An Expatriate, Guest

- Worker, Sales Setting.*Journal Of Personal Selling & Sales Management*.22(1),1-11.
- Bills, D.B. & Hodson, R. (2007).Worker Training : A Review, Critique, And Extension.*Research In Social Stratification And Mobility*.25,258-272.
- Bishop, J.H.(1997).What We Know About Employer Provided-Training : A Review Of Literature.*Research In Labor Economics*, 16, 19-87.
- Blanchard, P.N. & Thacker, J.W.(2007).*Effective Training Systems, Strategies And Practices*.(Edisi Ketiga).New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Blumberg, M. & Priangle, C.D.(1982).The Mising Opportunity In Organizational Research: Some Implication For A Theory Of Work Performace.*Academy Of Management Review*.7,560-569.
- Bojadziev,M.K.V.(2006).*Application Of Herzberg Theory In Emerging Market The Example Of Macedonia*.American College Skopje International Conference “ Changes Arising From Eu Member Candidate Status”.25 Mei 2006.Macedonia,1-23.
- Bolhari, A., Rezaeean, A., Bolhari, J., Bairamzadeh, S., Soltan, A.A.(2011).*The Relationship Between Quality Of Work Life And Demographic Characteristics Of Information Technology Staffs*.International Conference Of Computer Communication And Management.2-4 Mei 2011.Sydney,Australia: IACSIT Press, 5, 374-378.
- Bolhari, A, Rezaeean,A., Bolhari, J., Zare, F. (2012).The Impact Of Occupational Stress On Quality Of Work Life Among The Staff Of e-Workspace.*World Economy Of Science, Engineering And Technology* .67, 314-318.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.J.(1993).*Expanding The Criterion Domain To Include Elements Of Contextual Performance*.Dalam Schmit, N. & Borman,W.C.(Eds).*Personnel Selection In Organizations* (pp 71-98).San Francisco: Jossey Bass
- Boselie, P. & Wiele, V.D.T(2001).Employee Perceptions Of Hrm & Tqm And The Effects On Satisfaction And Intention To Leave.*ERIM Report Series Research In Management*.3,1-13. ERS 2001-42-ORG
- Bowsher, J.(1990). Making The Call On The CEO.*Training and Development Journal*.44(5),65-66.
- Boxall, P. & Purcell, J.(2008). *Strategy And Human Resource Management*.(Edisi Kedua).New York : Palgrave Macmillan.

- Boyett, J. H & Conn, H.P (1995). *Maximum Performance Management*. United Kingdom : Glenbridge Publishing.
- Bracker, J. & Pearson, J. (1986). Worker Obsolescence: The Human Resource Dilemma Of The 80's. *Personnel Admin.* 31,109-116.
- Brief, A.P, Schuler, R.S, & Van Sell, M. (1981). *Managing Job Stress*. Toronto : Little, Brown & Co.
- Brockner, J. , Grover, S.L.& Blonder, M.D.(1988). Predictors Of Survivors' Job Involvement Following Layoffs: A Field Study. *Journal Of Applied Psychology.* 73,436-442.
- Brown, K.G. & Stewart, G.L.(2009). *Human Resource Management Linking Strategy To Practice*. United States : John Wiley & Sons Inc
- Brown, V.M., Loh, J. & Marsh, N.V.(2012). Moderators Of Workplace Aggression : The Influences Of Social Support And Training. *The Australian And New Zealand Journal Of Organisational Psychology* .5,32-42.
- Brum, S.(2007). What Impact That Training Have On Employee Commitment And Employee Turnover? *Schmidt Labor Research Center Seminar Research Series*.1-13.
- Calisir, F., Gumussoy, C.A. & Iskin, I.(2009). Factor Affecting Intention To Quit Among IT Professional. *International Conference On Industrial Engineering And Engineering Management*.8-11 Disember 2009, Hong Kong, China. IEEM :49-53
- Campbell, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H. & Sager, C.E.(1993). A Theory Of Performance. Dalam Landy, J & Conte, J.M (Ed). *Work In The 21 st Century An Introduction To Industrial And Organizational Psychology*. (pp174-80). Australia : Blackwell Publishing Ltd.
- Campbell, J. P., Gasser, M. B., & Oswald, F. L. (1996). The substantive nature of job performance variability. Dalam K. R. Murphy (Ed.), *Individual Differences and Behavior in Organizations*(pp. 258-299). San Fran-cisco: Jossey-Bass
- Campos, L.C.A. & Adriano, M.S.(2006). *Study Of The Walton's Criteria Of Quality Of Working Life Using Multivariate Analysis In A Military Organization*. *International Conference On Production Research- Americas' Region*.30 Julai-2 Ogos. Curitiba, Brazil: ICPR AM06, 1-14.
- Cappelli, P.(1997). Rethinking The Nature Of Work : A Look At The Research Evidence. *Compensation And Benefits Review*.29(4), 50-59.

- Cascio, W.F.(1995).*Managing Human Resource: Productivity, Quality Of Work Life Profits*.(Edisi Keempat).New York : McGrawHill Inc.
- Cascio,W.F.(2010). *Managing Human Resource: Productivity, Quality Of Work Life Profits*.(Edisi Kelapan). New York : McGrawHill Inc.
- Cedefop(2012).*Preventing Skill Obsolescence: Rapid Labour Market Changes Leave Too Many Workers At Risk Of Losing Their Skills*.Luxembourg :E.U. Publications Office.
- Chai Kia Peng.(1990). *Suatu Penilaian Persepsi Tentang Keberkesanan Program Latihan Di Sebuah Organisasi Bank*. Latihan Ilmiah : Universiti Kebangsaan Malaysia,Selangor.
- Chan Tuck Chye(1998). *Hubungan Latihan Ke Atas Prestasi Jualan Jurujual Industri: Satu Kajian Kes Di Chiptronics (M) Sdn Bhd*.Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia,Skudai.
- Chanfa Xiang & Jin Zhang (2009).*Empirical Study On Employee Job Performance Of Coal Enterprises.International Conference On Management And Service Science,MASS 0'9*.20-22 September.Wuhan,China: IEEE,1-5.
- Chang, E.M. & Hahn, J.H.(2006).Does Pay For Performance Enhance Perceived Distributive Justice For Collectivistic Employees?.*Personnel Review*.35(4), 397-412.
- Chang, W.L. & Yuan, S.T.(2008).A Synthesized Model Of Markov Chain And ERG Theory For Behavior For Forecast In Collaborative.Prototyping.*Journal Of Information Technology Theory And Application*.9(2), 45-63.
- Charara, J.(2004).Impact Of Outsourcing 'Last Years'.*People Management*.2(4), 15-18.
- Chua Yan Piaw (2006).*Kaedah Dan Statistik Penyelidikan : Buku 1*. Kuala Lumpur : Mc GrawHill (Malaysia) Sdn. Bhd.
- Chua Yan Piaw (2012).*Kaedah Dan Statistik Penyelidikan Buku 2 :Asas Statistik Penyelidikan*.Kuala Lumpur : McGrawHill (Malaysia) Sdn Bhd.
- Chelte, F.(1983).*Organizational Commitment, Job Satisfaction And Quality Work Life*. Tesis PhD : Universiti Massachusetts, Amherst.
- Coakes, S.J., Steed, L. & Ong, C. (2009). *SPSS Analysis Without Anguish Version 16.0 For Windows*. Australia : John Wiley & Sons.

- Cohen, J. dan Cohen, P. (1983). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences*.(Edisi Kedua).Hillside, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen,J.,Cohen,P.,West,S.G.,Aiken,L.S.(2003).*AppliedMultipleRegression/Correlation Analysis For The Behavioral Sciences*.(Edisi Ketiga).New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Cole, D.C., Robson, L.S., Charles, L.L., McGuire, W., Sicotte,C. & Champagne, F.(2005).Quality Of Working Life Indicators In Canadian Health Care Organization : A Tool For Healthy, Health Care Workplaces? *Occupational Medicine*.55, 54-59.
- Cook, J.D., Hepworth,S.J.,Wall, T.D. & Warr, P.B.(1981).*The Experience Of Work*.London: Academic Press.
- Coombs, C.R.Improving.(2009).Retention Strategies For IT Professionals Working In The Public Sector.*Information & Management*.46,233-240.
- Cooper, D.R. & Schindler,P.S.(2006).*Business Research Method*.(Edisi Kesembilan).New York.McGraw-Hill/Irwin.
- Cougar,D. & Zawacki, R.(1978). What Motivates DP Professionals?. *Datamation*.24(9),116-123.
- Couger, J.D & Zawacki, R.A.(1980). *Motivating And Managing Computer Personnel*.New York : Wiley
- Cozby, P.C. (2004).*Methods In Behavioral Science*.(Edisi Kelapan).New York : McGraw Hill
- Computer Computerworld (2006). Hot Skills, Cold Skills, July 17, 2006.Available Online : www.computerworld.com/action/article.Accessed 14/11/2011
- Cranny, C.J, Smith,P.C & Stone,E.F.(1992).*Job satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How it Affects Their Performance*.New York : Lexington Books.
- Cresswell, J.W.(2009). *Research Design: Qualitative,Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.United States : Sage Publications Inc.
- Crolius, R.W.(2006).America Workforce Crisis.*American Ceramic Society*.2,8.
- Cros, F., Chauman, M.E.B., Cuvillier, B.(2015).Psychososial Approach Of Skills Obsolescence In Older Workers: Contribution Of Methodological Triangulation.*Springer International Publishing Switzerland*.237-246.

- Cunningham, J.B. & Eberle, T. (1990). A Guide To Job Enrichment And Redesign. *Personnel*. 67(2), 56-61.
- Cusella, L.P. (1987). *Feedback, Motivation and Performance*. Dalam Jablin, F.M. et al. *Handbook of Organizational Communication*. New Bury Park : Sage Publication Inc.
- Dabicci, G.A. (1981). *The Effects Of Quality Of Work Life Processes On Job Satisfaction And Productivity*. Tesis Sarjana : Universiti Western Michigan, Amerika.
- Danna, K. & Griffin, R.W. (1999). Health And Well-Being In The Workplace : A Review And Synthesis Of The Literature. *Journal Of Management*. 25, 357-384.
- Dargahi, H. & Seragi, J.N. (2007). An Approach Model For Employees' Improving Quality Of Work Life (IQWL). *Iranian Journal Of Public Health*. 36(4), 81-86.
- Dasgupta, M. (2010). Emotional Intelligence Emerging As A Significant Tool For Female Information Technology Professionals In Managing Role Conflict And Enhancing Quality Of Work Life And Happiness. *Asian Journal Of Management Research*. 1, 558-565.
- Davis, K. & Newstrom, J.W. (2005). *Human Behavior At Work: Organizational Behavior*. (Edisi Kesebelas). United States : McGraw Hill Inc.
- Davis, J.B. (2010). *Global Social Economy: Development, Work & Policy*. United States : Routledge
- Davoodi, Seyed Mohammad Reza (1998). *Study Of The Impact Of Quality Of Work Life On Job Satisfaction Among The Staff Of Mobarakeh Steel Complex*. Tesis Sarjana, Tehran Islamic Azad University.
- Daud, N. (2010). Investigating The Relationship Between Quality Of Work Life And Organizational Commitment Amongst Employees In Malaysian Firms. *International Journal Of Business And Management*. 5(10), 75-82.
- Delaney, J.T. & Huselid, M.A. (1996). The Impact Of Human Resource Management Practices On Perceptions Of Organizational Performance. *Academy Of Management Journal*. 39(4), 949-969.
- Dess, R. (1993). *Writing The Modern Research Paper*. London : Allyn & Bacon
- De Vaus, D.A. (2005). *Research Design In Social Research*. London : Sage Publication Ltd.

- Devins, D., Johnson, S. & Sutherland, J. (2004). Employer Characteristics and Employee Training Outcomes in UK SMEs: A Multivariate Analysis. *Journal Of Small Business & Enterprise Development*. 11(4), 440-457.
- Dhar, R.L. & Dhar, M. (2010). Job Stress, Coping Process And Intention To Leave : A Study Of Information Technology Professionals Working In India. *The Social Science Journal*. 47, 560-577.
- Dielman, T.E. (2004). *Applied Regression Analysis*. (Edisi 4). United States: Brooks/Cole
- Dong Jin Lee, Anusorn Singhapakdi & Sirgy, M.J. (2007). Further Validation Of A Need-Based Quality Of Work Life Measure : Evidence From Marketing Practitioners. *Applied Research In Quality Of Life*. 2, 273-287.
- Don Hun Lim, Ji Hoon Song & Myungweon Choi. (2012). Work Family Interface: Effect Of Enrichment And Conflict On Job Performance Of Korean Workers. *Journal Of Management & Organization*. 18(3), 383-397.
- Drafke M. (2006). *The Human Side Of Organizations*. (Edisi Kesembilan). United States : Pearson Education Inc.
- Druskat, V.U. & Wolff, S.B. (2001). Building Emotional Intelligence Of Groups. *Harvard Business Review*. 79(3), 80-90.
- Dubin, S. (1971). *Professional Obsolescence*. London : The English Universities Press.
- Dubrin, A.J (1984). *Human Relations A Job Oriented Approach*. (Edisi Ketiga). United States : Reston Publishing Company.
- Dubrin, A.J. (2004). *Applying Psychology Individual & Organizational Effectiveness*. (Edisi Keenam). New Jersey : Pearson Education Inc.
- Du Lanying & Zhao Fenfen (2010). A Study Of The Relationship Between Pay Satisfaction And Job Performance For Employees. *International Conference On E-Business And E-Government (ICEE)*. 7-9 Mei. Guangzhou, China : IEEE, 896-899
- Dunlop, P.D. & Lee, K. (2004). Workplace Deviance, Organizational Citizenship Behavior, And Business Unit Performance : The Bad Apples Do Spoil The Whole Barrel. *Journal Of Organizational Behavior*. 25(1), 67-80.
- Dunnette, M.D & Hough, L.M. (1990). *Handbook Of Industrial and Organizational Psychology*. (Edisi Kedua). California : Consulting Psychologists Press, Inc
- Ee Keng Hean (1988). *Kualiti Kehidupan Bekerja : Satu Perbandingan Di Antara Pekerja Kolar Putih & Pekerja Kolar Biru Di sebuah Kilang Elektronik*. Latihan Ilmiah Tidak Diterbitkan : Universiti Kebangsaan Malaysia, Selangor.

- Efraty, D & Sirgy M.J(1988).*The Effects Of Quality Of Working Life(QWL) On Employee Behavioral Responses*. Netherland : Kluwer Academic Publisher.
- Elizur, D. & Shye,S.(1990).Quality Of Work Life And Its Relation To Quality Of Life.*Applied Psychology : An International Review*.39(3),275-291.
- Engardio,P.(2006).The Future Of Outsourcing : How It's Transforming Whole Industries And Changing The Way We Work.*Business Week*,3969,50-58.
- Etzioni, A.(1964). *Modern Organizations*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Evans,P. & Wurster,T.S. (2000). *Blown To Bits : How The New Economics Of Information Transform Strategy*.Boston , Mass : Harvard Business School Press.
- Faizah Yunus.(2002).Latihan Dan Pembangunan.*Malaysian Journal Of Social Administration*.1,79-91.
- Fairchild,A.J. & McQuillin(2010).Evaluating Mediation And Moderation Effects In School Pf Psychology : A Presentation Of Methods And Review Of Current Practice.*Journal Of School Psychology*.48,53-84.
- Fauziyah Haji Ghazali(2000).*Hubungan Kualiti Kehidupan Kerja Dengan Produktiviti: Satu Kajian Ke Atas Guru-Guru Di Daerah Padang Terap/Pendang,Kedah*.Tesis Sarjana : Universiti Utara Malaysia,Kedah.
- Farhana Hanim Bt Mohsin(2009). *Latihan Pekerja Dan Hubungannya Dengan Prestasi Kerja: Satu Kajian Terhadap Program Lmbmpt*. Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia,Skudai.
- Faruq Muhammad Abubakar & Hartini Ahmad (2013).The Moderating Effect Of Technology Awareness On The Relationship Between UTAUT Constructs And Behavioral Intention To Use Technology : A Conceptual Paper.*Australian Journal Of Business And Management Research*.3(2),14-23.
- Ferdinand, T.(1966).On The Obsolescence Of Scientist And Engineers.*American Scientist*.54, 46-56.
- Field, A.(2009).*Discovering Statistics Using SPSS*.London : Sage Publication Ltd.
- Fisher, W. & Wesolkowski, S.(1998).How To Determine Who Is Impacted By The Introduction Of New Technology Into An Organization.*International Symposium On Digital Object Identifier*.South Bend, United States:IEEE, 116-122.

- Fitzsimmons, V.M.(2002).*The Relationship Of Performance Incentives To Productivity And Quality Of Work Life*. Tesis PhD : Cincinnati University,United States.
- Ford, J.K. & Weissbein, D. A. (1997).Transfer Of Training : An Updated Review And Analysis.*Performance Improvement Quarterly*.10(2) : 22-41.
- Forza,C.(2002).Survey Research In Operation Management : A Process-Based Perspective.*International Journal Of Opeartion & Production Management* .22(2),152-194.
- Fossum, J.A., Arvey, R.D, Paradise, C.A. & Robbins, N.E. (1986). Modelling The Skills Obsolence Process: A Psychological/Economic Integration. *Academy Of Management Journal*.11 (2),362-374.
- Foxon,M.(1993).A Process Approach To The Transfer Of Training Part 1: The Impact Of Motivational And Superior Support On Transfer Maintenance.*Australian Journal Of Educational Technology*.9(2),130-143.
- Fried,Y. & Ferris,G.R.(1987).The Validity Of Job Characteristic Model: A Review & Meta-analysis.*Personnel Psychology*.40(2),287-322.
- Furnham, A(1997).*The Psychology Of Behavior At Work: The Individual In The Organization*.United Kingdom : Biddles Ltd.
- Gay, L.R & Airasian P(2003). *Educational Research: Competencies For Analysis & Application*.New Jersey : Prentice Hall.
- Gayathiri, R. & Ramakrishnan, L.(2013).Quality Of Work Life-Linkage With Job Satisfaction and Performance.*International Journal Of Business And Managemet Invention*.2 (1), 1-8.
- Gaur, B.(2006,25 November). Workers Assets Of Organization.*The Hindustan Times Newspaper*. Dicapai Secara Online Disember 28, daripada <http://www.highbeam.com/doc/1P3-1168964391.html>
- Geist C.R. & Boyd S.T.(1980). Personality Characteristic Of Army Helicopter Pilots.*Perceptual And Motor Skills*.51,253-254.
- George, J. M. & Brief, A.P.(1996).Motivational Agendas In The Workplace : The Effects Of Feeling On Focus Of Attention And Work Motivation.*Research In Organizational Behavior*.18,75-109.
- George, J. & Jones, G. (2002). *Understanding and Managing Organizational Behavior*.(Edisi Ketiga).Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

- Gerber,P.D, Nel,P.S, & Van Dyk,P.S(1995).*Human Resource Management* .Halfway House : Southern Book Publishers.
- Ghapanchi, A., and Aurum, A. (2011). Antecedents of IT Personnel's Intention to Leave: A Systematic Literature.*Journal Of Systems And Software*.84(2),.238-249.
- Ghosh,S.(1992).Quality Of Working Life In Two Indian Organizations: Implication Of Case Studies.*Decision*.19(2),89-102.
- Gilbert,G.R & Sauter,J.V.(1979).The Federal Institute-ExecutiveDevelopment Programmes.*Public Personnel Management Journal*.8 (6),407-415.
- Goldstein,I.L. & Ford,J.K.(2002).*Training In Organization*.California : Wadsworth.
- Green,S.B.,Salkind,N.J. & Akey,T.M.(2000).*Using SPSS For Windows: Analyzing & Understanding Data*.London: Prentice Hall.
- Greenberg, J. & Baron, R.A.(1997).*Behaviour In Organizations*.(Edisi Keenam).New Jersey : Prentice Hall.
- Greenhaus,J.H. & Parasuraman, S.(1999).Research On Work, Family And Gender : Current Status And Future Direction. Dalam Powell, G.N.(Ed) *Handbook Of Gender And Work*.(pp.391-412).Thousand Oaks : Sage.
- Griffin, M.A., Neal, A. & Parker,S.K.(2007).A New Model Of Work Role Performance: Positive Behavior In Uncertain And Interdependent Context.*Academy Of Management Journal*.50(2),327-347.
- Gross, E.,& Etzioni, A.(1985). *Organizations In Society*.Englewood Cliffs,New Jersey : Prentice Hall.
- Gunaseelan Rethinam.(2004).*The Relationships Between Psycholosocial Factors And Quality Of Working Life Among Information System Personnel*.Tesis PhD : Universiti Putra Malaysia,Selangor.
- Gupta, Y.P. , Guimares, T. , & Raghunathan.(1992). Attitudes And Intentions Of Information Center Personnel.*Information And Management*.22(3),151-160.
- Haburchak, V.R.(1987).*Training Implications Of Success And Failures In Quality Of Worklife(QWL) Process : A Case Study Of Labor Management Cooperation In A Telecommunication Industry*.Tesis PhD : Indiana University,United States.
- Hackman, J.R. & Lawler, R.E.(1971).Employee Reaction To Job Characteristic.*Journal Of Applied Psychology*.55(3),259-286.

- Hackman, J. & Oldham, G. (1974). *The Job Diagnostic Survey*. New Haven : Yale University.
- Hackman, J.R & Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. M.A : Addison-Wesley.
- Hair, J.F. , Anderson, R.E., Tatham, R.L. dan Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis with Reading*. (Edisi Kelima). New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. (Edisi Keenam). New Jersey: Pearson Education International
- Han, Y. & Liau, J.Q. (2006). Review On Theories On Organizational's Member Job Performance. *Journal Of Management Sciences*. 9(2), 86-94.
- Hana, U. & Lucie, L. (2011). Staff Turnover As A Possible Threat To Knowledge Loss. *Journal Of Competitiveness*. 3, 84-98.
- Hannagan, T. (1997). *Mastering Statistic*. (Edisi Ketiga). London : Macmillan Press Ltd
- Hamzah Bin Ahmad (1997). *Hubungan Program Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan Penglibatan Kerja. Kajian Tinjauan Ke Atas Guru-guru Sekolah Menengah Daerah Segamat*. Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Healey, J.F. (2007). *The Essentials Of Statistics : A Tool For Social Research*. United States : Thomson Wadsworth.
- Hendry Sung (1999). *Hubungan Tekanan Kerja Ke atas Prestasi Pekerja: Satu Kajian Di Maybank Bhd Kuala Lumpur*. Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Herzberg, F. (1966). *Work and Nature of Man*. Ohio: World.
- Hodgetts, R.M. (2002). *Modern Human Relations At Work*. (Edisi Kelapan). United States : South Western, Thomsom Learning.
- Hoh Hee Mee (1990). *Hubungan Di Antara Komitmen Kepada Organisasi Dengan Kualiti Kehidupan Bekerja: Satu Kajian Ke Atas Pekerja-pekerja Bank*. Latihan Ilmiah Tidak Diterbitkan : Universiti Kebangsaan Malaysia, Selangor.
- Holmbeck, G.N. (1997). Toward Terminological, Conceptual And Statistical Clarity In The Study Of Mediators And Moderators: Example From The Child-Clinical And Pediatric Psychology Literatures. *Journal Of Consulting And Clinical Psychology*. 4, 599-610.

- Hossam, A.H. , Nevo, D., Kim, H. & Perelgut, S. (2011).Organizational Social Computing And Employee Job Performance : The Knowledge Access Route.*Proceedings Of The 44th Hawaii International Conference On System Sciences*.4-7 Januari.Hawaii,United States : IEEE, 1-10.
- Hosseini,S.M.,Jorjafki,G.M. & Ashrafi, A.M. (2010).Quality Of Work Life(QWL) And Its Relationship With Performance.*International Conference On Advanced Management Science*.9-11 Julai.Chengdu,China : IEEE, 559-562.
- Hourani,L.L., Williams, T.V.,Kress, A.M.(2006).Stress, Mental Health, Job Among Active Duty Military Personnel : Findings From The 2002 Department Of Defense Health-Related Behaviors Survey.*Military Medicine*.171(9), 849-856.
- Howell, D.C.(2008). *Fundamental Statistics For The Behavioral Sciences*.(Edisi Keenam). United States Of America : Thomson Wadsworth.
- Howitt,D. & Cramer, D.(2005).*Introduction To Research Methods In Psychology*. United Kingdom : Pearson Prentice Hall.
- Huang Tung Chun, Lawler, J., & Lei, Ching Yi.(2007).The Effects Of Quality Of Work Life On Commitment And Turnover Intention.*Social Behavior And Personality*.35(6),735-750.
- Huselid, M.A.(1995).The Impact Of Human Resource Management Practices On Turnover, Productivity And Corporate Financial Performance. *Academy Of Management Journal*.38(3),635-672.
- Hwang,M.I., Lin, C.T. dan Lin, J.W. (2012).Organizational Factors For Successful Implementation Of Information Systems : Disentangling The Effect Of Top Management Support And Training.*Proceeding Of The Southern Association For Information Systems Conference*.23-24 March.Atlanta, Amerika.111-115
- Hyatt,D.E.& Ruddy,T.M.(1997).An Examination Of The Relationship Between Work Group Characteristics And Performance : Once More Into The Breech.*Personnel Psychology*.50(3),553-585.
- Hyo Sun Jung & Hye Hyun Yoon (2012).The Effects Of Emotional Intelligence OnCounterproductive Work Behaviors And Organizational Citizen Behaviors Among Food And Beverage Employees In A Deluxe Hotel.*International Journal Of Hospitality Management*.31,369-378.

- Ibrahim Mamat & Zaiton Hassan(2008).*Pengurusan Sumber Manusia Perspektif Modal Insan*.Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Ibrahim Mamat(2001). *Rekabentuk Dan Pengurusan Latihan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Ibrahim Bin Mamat(2006).*Rekabentuk Dan Pengurusan Latihan: Konsep Dan Amalan*.Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Idris Abdullah(2002).*Hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan TahapKepuasan Kerja Anggota Pangkat Rendah & Konstabel Polis Diraja Malaysia: Satu Kajian Di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Polis Daerah,Petaling Jaya*.Tesis Sarjana: Universiti Utara Malaysia,Kedah.
- Indira Kandasamy & Sreekumar Ancheri.(2009).Hotel Employees' Expectations Of QWL : A Qualitative Study.*International Journal Of Hospitality Management*.28,328-337.
- Igbaria, M., Parasuraman, S. & Badawy,M.K.(1994).Work Experiences, Job Involvement, And Quality Of Work Life Among Information System Personnel.*MIS Quarterly*.18 (2),175-201.
- Ingelgard,A. & Norrgren,F.(2001).Effects Of Change Strategy And Top Management Involvement On Quality Of Working Life And Economic Results.*International Journal Of Industrial Ergonomics*.27,93-105.
- Iran Herman.(2004).*Analisis Data Aplikasi SPSS For Windows*.Sintok: Penerbitan Ustara
- Isen, A.M.,Daubman,K.A.,Nowicki,S.(1987).Positive Affects Facilitates Creative Problem Solving.*Journal Of Personality & Social Psychology*.52(6), 1122-1131.
- Irma Yazreen Bt Md Yusoff,Zorah Abu Kasim,Nagarani Seenivasa(2011).Perceived Barriers For Women's Career Progression And Its Impact Toward Job Performance In Multinational Companies In Malaysia.*IEEE Symposium On Business And Industrial Applications*.25-28 September.Langkawi, Kedah : IEEE, 1-5.
- Isen, A.M. & Geva, N.(1987).The Influence Of Positive Affect On Acceptable Level Of Risk : The Person With Large Canoe Has A Large Worry.*Organization Behavior And Human Decision Processes*.39,145-154.
- Ishak Mad Shah(2004). *Pengenalan Psikologi Industri & Organisasi* .(Jilid Kedua). Skudai: Penerbit UTM.

- Ishak Mad Shah(2002). *Pengenalan Psikologi Industri & Organisasi* .(Jilid Kedua). Skudai: Penerbit UTM.
- Ishak Mad Shah(1999). *Pengenalan Psikologi Industri*.Skudai : Penerbit UTM.
- Ishak Mad Shah(2008). *Impak Kepimpinan Pengetua Dan Pemboleh Ubah Moderator Terhadap Keuasan Kerja Guru Dan Komitmen Guru Terhadap Sekolah*.Tesis PhD : Universiti Teknologi Malaysia,Skudai.
- Ishak Mad Shah(2006) . *Kualiti Kehidupan Kerja : Kajian Ke Atas Pekerja Binaan Indonesia*.*International Conference Construction Industry*.12-24 Jun Padang,Indonesia,1-5
- Ishak Mad Shah, Nor Akmar Nordin(2008).*Faktor Psikologi Dalam Pengurusan Organisasi*.Skudai : Penerbit UTM.
- Islam,M.Z. & Siengthai, S.(2009).Quality Of Work Life And Organizational Performance: Empirical Evidence From Dhaka Export Processing Zone.*ILO Conference*.8-10 Julai,Geneva, 1-19.
- Jackson,W.(1995).*Doing Social Research Methods*.United States: Prentice Hall Inc.
- Jaccard, J., Turrisi, R., Wan, C.K.(1990).Interaction Effects In Multiple Regression.Newsbury Park, California: Sage.
- James,L.R. & Brett, J.M.(1984).Mediators,Moderators And Test For Mediation.*Journal Of Applied Psychology*.69(2),307-321.
- Jarvenpa, E. & Eloranta, E.(2001). Information And Communication Technologies And Quality Of Working Life : Implications For Competencies And Well Being. Dalam Bradley, G.(ed) *Human Of The Net- Information And Communication Technology(ICT), Work Organisation And Human Being*. (pp109-118).Stockholm: Prewent.
- Jary, D. & Jary, J. (1995).*Collins Dictionary Of Sociology*.(Edisi Kedua).Glasgow : Harper Collins
- Jennings, S.A.R(1985).*An Investigation Of Employee Responses To Quality Work Life Issues : A Demographic Analysis*.Tesis PhD : Universiti Oklahoma,United States
- Jewell, L.N.(1998).*Contemporary Industrial and Organizational Psychology*. (EdisiKetiga).New York: Books Cole.
- Jia Hai Wei, Wang Wen Zheng & Zhu Zheng Wei.(2003).Factors Affecting The Quality of Working Life And Its Evaluation System.*Journal Of South China Agricultural University (Social Science Edition)*.2 (2),134-139.

- John, M.Z., Steven, A.M., David, A.J.(2008).The Happy-Productive Worker Thesis Revisited. *Journal Happiness Study*.9,521-537.
- Johnson,G.,Langley, A.,Melin,L.,Whittington, R.(2007). *Strategy As Practice: Research Direction And Resources*.United Kingdom : Cambridge University Press.
- Jones,F.,Burke, R.J. & Westman, Mina.(2013) *Work Life Balance : A Psychological Perspective*. London : Psychology Press.
- Joseph, D., & Ang, S.(2001). The Threat Rigidity Model Of Professional Obsolescence And Its Impact on Occupational Mobility Behaviors Of IT Professionals. International Conference On Information System.16-19 Desember.New Orlean, Lousiana : ICIS, 73, 567-574.
- Jr, C.H.S.(2001).Ethical Climate's Relationship To Job Satisfaction,Organizational Commitment And Turnover Intention In The Salesforce.*Journal Of Business Research*.54,39-52.
- Judge,L.R.,Morris & Jowi, J.(2001).Five Factor Model Of Personality.*Journal Applied Psychology*.87(3),530-541.
- Jules, S. (1983). *Kualiti Kehidupan Bekerja Pekerja-pekerja Kilang Di Sebuah Syarikat Kayu Di Jengka, Pahang*. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan : Universiti Kebangsaan Malaysia,Selangor.
- Kahya, E.(2007).The Effects Of Job Characteristics And Working Conditions On Job Performance.*International Journal Of Industrial Ergonomics*.37, 515-523.
- Kain, J. & Jex, S. (2010), Karasek's (1979) job demands-control model: A summary of current issues and recommendations for future research, in Pamela L. Perrewé, Daniel C. Ganster (ed.) *New Developments in Theoretical and Conceptual Approaches to Job Stress (Research in Occupational Stress and Well-being, Volume 8)*, Emerald Group Publishing Limited, pp.237-268.
- Kaj Husman & Paiivi Husman(2006).Challenges Of OHS For Changing Working Life.*International Congress Series*.1294,19-22.
- Kalra, S.K. & Ghosh, S. (1984). Quality Of Work Life : A Study Of Associate Factors.*The India Journal Of Social Work*.14(3),340-349.
- Kakabadse, A. & Kakabadse, N.(2002).Trends In Outsourcing : Contrasting USA & Europe.*European Management Journal*. 20(2),189-198.

- Kamaliha Ismail (2004). *Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Pegawai Di Jabatan Imegresen Malaysia, KLIA*. Tesis Sarjana. Universiti Putra Malaysia, Selangor.
- Kamus Dewan (1994). Edisi 3. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka
- Kanwar, Y.P.S., Singh, A.K., Kodwani, A.D. (2009). *Work -Life Balance And Burnout As Predictors Of Job Satisfaction In The IT-ITES Industry*. *Vision-The Journal Of Business Perspective*. 13 (2), 1-12.
- Kaplan, D. (2000). *Structural Equation Modeling : Foundations And Extensions*. Thousand Oak : Sage
- Karasek, R.A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, And Mental Strain: Implications For Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 24 pp. 285 - 308.
- Katzell, R.A. & Yankelovich, D. (1975). *Work, Productivity And Job Satisfaction: An Evaluation Of Policy Related Research*. California: Psychological Corp.
- Kaufman, H. (1974). *Obsolescence & Profesional Career Development*. New York: Amacom.
- Kennedy, J.F., Holt, D.T., Ward, M.A. & Rehg, M.T. (2002). The Influence Of Outsourcing On Job Satisfaction And Turnover Intentions Of Technical Managers. *Human Resource Planning*. 25(1), 23-31.
- Kerlinger, F.N. & Howard, B.L (1986). *Foundations Of Behavioral Research*. (Edisi Ketiga). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Kerlinger, F.N. & Howard, B.L (2000). *Foundations Of Behavioral Research*. New York: Harcourt College Publishers, University Of California.
- Kim, J.S., Kaye, J. & Wright, L.K. (2001). Moderating And Mediating Effects In Causal Models. *Issues In Mental Health Nursing*. 22, 63-75.
- Kirkman, F. (1989). The Quality Of Working Life, Robotics And The Professional Engineer. *Management Decision*. 27 (4), 48-54.
- Kitchens, L.J. (2003). *Basic Statistics And Data Analysis*. Canada: Thomson Brooks/Cole.
- Knippenberg, D.A. (2000). Work Motivation And Performance : A Social Identity Perspective. *Applied Psychology: An International Review*. 49(3), 357-371.
- Konrad, A.M. & Mangel, R. (2000). The Impact Of Worklife Programs On Firm Productivity. *Strategic Management Journal*. 21, 1225-1237.

- Koys, D.J. (2001). The Effects Of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, And Turnover On Organizational Effectiveness : A Unit Level, Longitudinal Study. *Personnel Psychology*. 54(1), 101-114.
- Kozlowski, S.W. & Farr, J.L. (1988). An Integrating Model Of Updating And Performance. *Human Performance*. 1, 5-29.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational & Psychological Measurement*. 30, 607-610.
- Labiris, G., Petounis, A., Kitsos, G., Aspiotis, M. & Psillas, K. (2002). Quality Gap, Quality Of Work Life And Their Impact On The Performance Of An Ophthalmologic Department. *International Journal Of Medical Marketing*. 3 (1), 49-55.
- Lamberton, L.H. & Minor Leslie (2010). *Human Relations : Strategies For Success*. (Edisi keempat). New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Landauer, J. (1997). Bottom-line Benefits Of Work/Life Program. *HR Focus*. 74(4), 3-4.
- Landy, J & Conte, J.M (2008). *Work In The 21 st Century An Introduction To Industrial And Organizational Psychology*. (Edisi Kedua). Australia : Blackwell Publishing Ltd.
- Landy, J.C. (1987). *Psychology : The Science Of People*. Englewood Cliff : Prentice Hall Inc
- Lanying Du & Fenfen Zhao (2010). A Study Of The Relationship Between Pay Satisfaction And Job Performance For Employees. *International Conference On E-Business And E-Government*. 7-9 Mei. Guangzhao, China : IEEE, 896-899.
- Lau, R.S.M. (2000). Quality Of Work Life and Performance: An Ad Hoc Investigation Of Two Key Elements In The Service Profit Chain Model. *International Journal Of Service Industry Management*. 11(5), 422-437.
- Lau, R.S.M. & May, B.E. (1998). A Win-Win Paradigm For Quality Of Work Life And Business Performance. *Human Resource Development Quarterly*. 9 (3), 211-225.
- Laufer, Z. (1987). The Obsolescence Of Administration And The Administration Of Obsolescence. *International Journal Of Information And Management*. 8(1), 10-14.

- Lawler, E. E. (1975). Measuring The Psychological Quality Of Working Life: The Why And How Of It. Dalam L. E. Davis and A. B. Cherns (eds.), *The Quality Of Working Life*: 1(pp. 123-133). New York: The Free Press.
- Lawler, E. E. & Porter, L. W.(1967). Antecedent Attitudes Of Effective Managerial Performanee. *Organizational Behavior and Human Performance*,2, 122-142.
- Lawler, E.E., & Suttle, J. L.(1971) A Causal Correlational Test Of The Need Hierarchy Concept. *Organizational Behavior and Human Performance*.7, 265-287.
- Lawrence Loh, Chetan S. Sankar & Wee Yong Yeong.(1995).Job Orientation, Perceptions And Satisfaction : A Study Of Information Technology Professionals In Singapore.*International Journal Of Information And Management*. 29,239-250.
- Lay Yoon Fah & Khoo Chwee Hoon(2008).*Pengenalan Kepada Analisis Statistik Dalam Penyelidikan Sains Sosial: Siri 1*.Selangor : Venton Publishing (M) Sdn Bhd
- Lay Yoon Fah & Khoo Chwee Hoon.(2008).*Pengenalan Kepada Analisis Statistik Dalam Penyelidikan Sains Sosial : Siri 2*.Selangor : Venton Publishing (M) Sdn Bhd.
- Layer, J.K., Karwowski, W., & Furr, A.(2009).The Effects Of Cognitive Demands And Perceived Quality Of Work Life On Human Performance In Manufacturing Environments.*International Journal Of Industrial Ergonomics*.39,413-421.
- Lee, P.C.B.(2000). Turnover of Information Technology Professionals : A Contextual Model.Accounting, Management And Information Technologies.10(2),101-124.
- Lewin,D.(1981).*Collective Bargaining and The Quality Of Work Life : Organizational Dynamics*. Autumn : American Management Associations.
- Levin, J. & Fox, J.A.(2007).*Elementary Statistics In Social Research:The Essentials*.(Edisi Kedua).United States: Pearson Education Inc.
- Levy, P.E.(2003).*Industrial/Organizational Psychology: Understanding The Workplace*.Boston : Houghton Mifflin Company.
- Liaw Shu Hui & Goh Kim Leng.(2002).*Statistik Asas Konsep & Amalan*. Kuala Lumpur : McGrawHill .

- Likert, R.L.(1961). *The Human Organization*.New York: McGrawHill
- Lim Kah Boon, Yeo Sook Fern, Cheah Chew Sze & Ong Kay Yean (2012). Factors Effecting Individual Job Performance.*International Conference On Management, Economics And Finance (ICMEF 2012)*.15-16 Oktober.Kuching, Malaysia, 661-676.
- Lim, V.K.G. & Teo, T.S.H.(1999).Occupational Stress & IT Personnel In Singapore : Factorial Dimensions & Differential Effects.*International Journal Of Information And Management*.19,277-291.
- Ling Hsiu Chen(2007).Job Satisfaction Among Information System (IS) Personnel.*Computer In Human Behavior*.24, 105-118.
- Lingley,P. & Walker, S.N.(1993).Theoretical And Methodological Differentiation Of Moderation And Mediation.*Nursing Research*, 42, 276-279.
- Liu Hai Ling(2006).*The Research On Relationship Between Quality Of Work Life And Organizational Commitment*.Zhengzhou : Henan University.
- Liu Yong Mei, Lu Hong Jian & Hu Jun Hua (2008).It Capability As Moderator Between IT Investment And Firm Performance.*Tsinghua Science And Technology*.13(3), 329-336.
- Lobel,S.A.(1999).Impacts Of Diversity And Work Life Initiatives In Organization. Dalam Powell, G.N.(Ed) *Handbook Of Gender And Work*.(pp.453-476).Thousand Oaks : Sage.
- Locke, (1976) Dalam Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2001). Organizational Behavior: Affect In The Workplace. *Annual Review of Psychology*.53,279-307.
- London, M., Mone, E.M., Scott, J.C.(2004).Performance Management And Assesment : Methods Of Improved Rater Accuracy And Employee Goal Setting.*Human Resource Management*.43(4),319-336.
- Loo See Beh & Raduan Che Rose(2007).Linking QWL And Job Performance: Implications For Organizations.*Performance Improvement Journal*.46(6), 30-34.
- Loo Yew Kuan.(1994).*Hubungan Di Antara Iklim Organisasi & Kualiti Kehidupan Bekerja : Satu Perbandingan Di Antara Pekerja Kolar Putih & Kolar Biru*.Latihan Ilmiah Yang Tidak Diterbitkan: Universiti Kebangsaan Malaysia,Selangor.
- Luthans F.(1992) dalam Rothman and Cooper (2008).*Organizational & Work Psychology*.United Kingdom : Hodder.

- Maimunah Aminuddin (2005). *Human Resource Management*. (Edisi Keempat). Selangor : Penerbit Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Maimunah Ismail & Gunaseelan Rethinam (2008). Construct Of Quality Of Work Life : A Perspective Of Information & Technology Professionals. *European Journal Of Social Science*. 7(1), 58-67.
- Mainly, B.F.J. (2005). *Multivariate Statistical Method*. (Edisi Ketiga). United States : Chapman & Hall/CRC
- Malim, T. & Birch, A. (1997). *Research Methodology & Statistic*. Houndmills: Macmillan.
- Manz, C.C. & Grothe, R. (1991). Is The Work Force Vanguard To The 21st Century A Quality Of Work Life Deficient-Prone Generation. *Journal Of Business Research*. 23, 67-82.
- Marcoulides, G.A., Herhberger, S.L. (1997). *Multivariate Statistical Methods A First Course*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Marks, M.L., Hackett, E.J., Mirvis, P.H. & Grady, J.F. (1986). Employee Participation In Quality Circle Program : Impact On Quality Of Work Life, Productivity And Absenteeism. *Journal Of Applied Psychology*. 71(1), 61-69.
- Marsden, P.V. (1981). Conditional Effects in Regression Model. In: P.V. Marsden. *Linear Models in Social Research*. Beverly Hill: Sage Publication. 97 – 115
- Martin, J.M., Knopoff, K., Beckham, C. (1998). An Alternative To Bureaucratic Impersonality And Emotional Labor : Bounded Emotionally At The Body Shop. *Administrative Science Quarterly*. 43(2), 429-470.
- Martinsons, M.G. & Cheung, C. (2001). The Impact Of Emerging Practices On IS Specialists: Perceptions, Attitude And Role Changes In Hong Kong. *Information Management*. 30, 167-183.
- Martinsons, M.G. (1988). Towards A Tenable Technology Strategy. *Journal Of Technology Management*. 15(2), 131-140.
- Maslow, A.H. (1943). A Theory Of Human Motivation. *Psychological Review*. 50(4), 370–96.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., Salovey, P. (2000). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards For Intelligence. *Intelligence*. 27(4), 267-298.
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems Of Industrial Civilization*. New York: Macmillan.

- McBurney, D. H., & White, T.L.(2007).*Research Methods 7*.United States: Thomson Wadsworth.
- McGregor, D.(1960). *The Human Side Of Enterprise*.New York: McGrawHill.
- McMurtrey, M.E., Downey, J.P., Zeltmann, S. M.& Friedman, W. H.(2008).Critical Skills Sets Of Entry-Level IT Professionals : An Empirical Examination Of Perception From Field Personnel.*Journal Of Information Technology Education*.7,101-120.
- McNamara, J. R., Schwandt, D. R., Goldstein, J. H., & Medlin, S. (1982). A Multilevel valuation Of Interpersonal Skill Training In A Federal Agency.*Group & Organizational Studies*.7(1),35-49.
- McWilliams,A.,Siegel,D.S.& Wright,P.M.(2006).Guest Editors' Introduction Corporate Social Responsibility: Strategic Implications.*Journal Of Management Studies*.43, 1-18.
- Mitchell,W., & James, W.(1992).Influence Of Quality Of Work Life On Company And Union Commitment.*Academy Of Management Journal*.35(2),439-458.
- Mehta,R. & Sivadas, E.(1995).Comparing Response Rates And Response Content In Mail Versus Electronic Mail Surveys.*Journal Of The MarketResearch Society*. 37(4), 429-439.
- Meier,K.J., Brudney, J.L. & Bohte, J.(2009).*Applied Statistics ForPublic & Non Profit Administration*.(Edisi Ketujuh)United States : Thomson Wadsworth.
- Messersmith,J.(2007).Managing Work-Life Conflict Among Information Technology Workers.*Human Resource Management*.46(3),429-451.
- Meyer,J.P.,Paunonen,S.V.,Gellatly,I.R.,Goffin,R.D.&Jackson,D.N.(1989). Organizational Commitment And Job Performance: It's The Nature Of The Commitment And Counts.*Journal Applied Psychology*.74,152-156.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J.(2006).*Applied Multivariate Research : Design And Interpretation*.California , USA : Sage Publication Inc
- Milkovich, G.T & Boudreau, J.W.(1991).*Human Resource Management*.United States: Richard Irwin Inc.
- Mills, T. (1975). Human Resource-Why The New Concern? *Harvard Business Review*.53(2) ,120-134.
- Millward, L.(2005).*Understanding Occupational & Organizational Psychology*. London : Sage Publication Ltd.

- Mirvis, P.H. and Lawler, E.E. (1984). Accounting For The Quality Of Work Life. *Journal of Occupational Behaviour*. 5,197-212.
- Mishra, A. K. & Spreitzer, G.M.(1998). Explaining How Survivors Respond To Downsizing : The Roles Of Trust, Empowerment, Justice, and Work Redesign. *Academy Of Management Review*. 23,567-588.
- Mok, L. & Berry, D.(2011). Survey Analysis : IT Organization Need To Change Skills Mix And Staffing Models To Fulfill Business Need.(published Abstract) From Gartner Inc, http: www.gartner.com/id=1724632
- Mohammad Abdullah(1996). *Memahami Statistik Sebagai Asas Pengurusan Dan Perdagangan : Pendekatan Kalkulator Sainifik*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Mohd Hizam Hanafiah & Zafir Mohd Makhbul (2002). *Pengurusan Organisasi*. Malaysia : McGrawHill Malaysia Sdn Bhd.
- Mohamad Majid Konting(1993). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Mohd Najib Abdul Ghafar(2003). *Rekabentuk Tinjauan: Soal Selidik Pendidikan*. Skudai : Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Nazri Zakaria(2001). *Kualiti Kehidupan Kerja Di Kalangan Ahli Kesatuan Sekerja Syarikat Telekom Malaysia Berhad Alor Setar Kedah Darul Aman*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia, Kedah.
- Mohd Noor Azli Khan.(2010). *Pelaporan Kewangan Menerusi Internet: Indeks, Tahap Pelaporan Dan Faktor Penentunya*. Tesis PhD : Universiti Utara Malaysia
- Mohd Rosli, M. & Rosman Mahmood (2013). Moderating Effects Of Human Resource Management Practices And Entrepreneur Training On Innovation And Small Medium Firm Performance. *Journal Of Management And Strategy*. 4(2),60-69.
- Mohd Salleh Abu and Zaidatun Tasir (2001) *Pengenalan Kepada Analisis Data. Berkomputer: SPSS 10.0 for Windows*. KL: Venton Publishing.
- Mohd Yazid Kamarudin(1992). *Perbandingan Kualiti Kehidupan Bekerja Antara Pekerja Sektor Kerajaan & Sektor Swasta*. Latihan Ilmiah Tidak Diterbitkan: Universiti Kebangsaan Malaysia, Selangor.

- Mohd Zaidi Rahmat(2008). *Kesan Latihan Asertif Ke Atas Dimensi-dimensi Konsep Kendiri Di Kalangan Pegawai Pertengahan Kumpulan Pendidikan YPJ JB*. Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia,Skudai
- Montana, P. J.; Charnov, B.H.(2008). *Management*.(Edisi Keempat).New York : Barron's Educational Series.
- Mohan, R.S. (2013).Effect Of Quality Of Work Life On Employee Retention In Private Sector Banks.*International Center Of Business Research*.2, 126-135.
- Mohrman,A.M.,Restnick-West,S.M., & Lawler, E.E.(1989).*Designing Performance Appraisal Systems*.San Francisco: Jossey-Bass.
- Morrow, P.C.(1997).The Measurement of TQM Principles & Work Related Outcomes. *Journal Of Organizational Behaviors*.18,363-396.
- 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 Service Management Research*.24(4), 170-81.
- Mukherjee, R.G. (2010). Quality Of Work Life And Job Satisfaction Of A Group Of University Employees.*Asian Journal Of Management Research*.ISSN 2229-3795, 209-216.
- Nachtigall, C., Kroehne, U., Funke, F. & Steyer, R.(2003).(Why) Should We Use SEM? Pros And Cons OF Structural Equation Modelling.*Methods Of Psychological Research Online*.8(2), 1-22.
- Nadler, L.(1984). *Human Resource Development*.New York : John Wiley.
- Nadler, D.A & Lawler E.E.(1983). *Quality Of Work Life : Perspectives & Directions, Organizational Dynamic*.New York : St Martin.
- Nadler,L.(1983). *Designing Training Programs: The Critical Events Models*.United States : Addison-Wesley Publishing Company
- Nachmias, C. & Nachmias, D.(2007).*Research Methods In The Social Sciences*.London: Worth Publishers.
- Nalwade, K.M. & Nikam, S.S.R.(2013).Quality Of Work Life In Academic : A Review Of Literature.*Journal Of Scientific Research Management*.12(2), 214-216.
- Neuman, W.L.(1991). *Social Research Method*. Boston: Allyn & Bacon.

- Newbert, S.L. (2006). Empirical Research On The Resource Based View Of The Firm : An Assessment And Suggestion For Future Research. *Strategic Manage J.* 28 (2), 121-46
- Newton, K., Leckie, N & Pettman, B.O (1979). The Quality Of Working Life. *International Journal Of Social Economics.* 6(4), 197-234.
- Ng Ting Ting (2001). *Hubungan Program kualiti Kehidupan Bekerja Dengan Kepuasan Kerja; Satu Tinjauan Di Kilang Elektronik x, Senai, Johor Bahru.* Tesis Sarjana Muda: Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Nie, H.H., Hull, C.H., Jeniming, J.G., Steinber, K. and Bert, D.H. (1975). *Statistical Package for the Social Sciences.* (Edisi Kedua). New York: MacGraw Hill.
- Niederman, F., Brancheau, J.C. & Wetherbe, J.C. (1991). Information Systems Management Issues For 1990s. *MISQ.* 475-500.
- Noe, R.A (2003). *Employee Training And Development.* (Edisi Ketiga). New York : McGraw Hill Companies Inc.
- Noe, R.A (2013). *Employee Training And Development.* (Edisi Keenam). New York : McGraw Hill Companies Inc.
- Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B., Wright, P.M., Maimunah Aminuddin & Fauziah Noordin. (2002). Dalam Abu Bakar Ibrahim & Aminuddin Hj. Mohammad (2002) *.Pengurusan Sumber Manusia Memperoleh Kelebihan Bersaing.* Shah Alam: McGrawhill Companies Inc.
- Noor Azmi Mohamad, Wan Faridah Akmal Wan Ismail & Siti Zaleha Omain. (2001). Ciri Kerja Dan Prestasi Profesional Teknologi Maklumat Sektor Awam Malaysia. *Jurnal Teknologi.* 35, 11-20.
- Noor Hazani Bt Abdul Rahman (2004). *Hubungan Antara Pemandahan Latihan Dengan Faktor Individu Dan Persekitaran Kerja : Satu Kajian Kes Di TNB Johor Bahru.* Tesis Sarjana. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Noraini Abdullah Sani (2000). *Kualiti Kehidupan Bekerja Dan Hubungannya Dengan Komitmen Terhadap Organisasi.* Tesis Sarjana: Universiti Utara Malaysia, Kedah.
- Noraini Kaprawi (1996). *Hubungan Program-program Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan Kepuasan Kerja Dan Penglibatan Kerja Bagi Pekerja-Pekerja CABOT : Kajian Tinjauan Di CABOT (MALAYSIA) SDN BHD , Port Dickson.* Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.

- Nor Akmar Nordin, Siti Aisyah Panatik & Norashikin Mahmud (2008). Tekanan Dan Hubungannya Dengan Pencapaian Akademik Pelajar Universiti. Dalam Ishak Mad Shah & Nor Akmar Nordin (Ed.) *Faktor Psikologi Dalam Pengurusan Organisasi* (pp.1-19). Skudai : Penerbit UTM.
- Norazila Mat & Jamsari Alias (2001). *Faktor-Faktor Yang Memotivasikan Pekerja Bagi Pekerja Berasaskan Teknologi Komunikasi Dan Maklumat (ICT) Dalam Era K. Ekonomi: Satu Kajian Kes*. Dalam Pascasidang Seminar Kebangsaan Pembangunan Sumber Manusia. Dalam Era K. ekonomi. (Jilid 1). Fakulti Ekonomi UKM : Univision Press Sdn Bhd.
- Nordin, A.R. (2008). *Malaysian Primary School : A Cross Cultural Comparative Study*. University Of South Australia, Adelaide Flinders. (Bahan yang tidak diterbitkan).
- Nordin Abdul Razak, Ahmad Zamri Khairani & Mohammad Zohir Ahmad @ Shaari (2012). Kualiti Kehidupan Kerja Guru : Perbandingan Merentas Tiga Jenis Sekolah Rendah. *Seminar Kebangsaan Majlis Dekan-dekan Pendidikan IPTA*. 8 Oktober 2012. Johor Bahru, Malaysia: *Journal MEDC*, 1-12.
- Normala Daud. (2010). *Quality Of Work Life And Organizational Commitment Amongst Academic Staff : Empirical Evidence From Malaysia*. *International Conference On Education And Management Technology*. 2-4 November. Cairo, Egypt : IEEE, 271-275
- Norusis, M. J. (1995). *Statistical Package for Social Science: Guide to Data Analysis*. Englewood Cliff: Printice Hall.
- Norusis, M.J. (1993). *SPSS® For Windows Advance Statistic Release*. United States: SPSS Inc.
- Nurhazilah Omar (2010). *Perbandingan Mengenai Beban Tugas Dan Kualiti Kehidupan Bekerja Antara Sektor Awam Dan Swasta*. Tesis Sarjana: Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Nykodym, N., Longenecker, C.O. & Ruud, W. N. (1991). Improving Quality Of Work Life With Transactional Analysis As An Intervention Change Strategy. *Applied Psychology : An International Review*. 40(4), 395-404.
- Ong Bee Lin. (1990). *Tekanan Kerja Di Kalangan Pekerja Kolar Biru Serta Hubungannya Dengan Kualiti Kehidupan Bekerja*. Latihan Ilmiah Yang Tidak Diterbitkan: Universiti Kebangsaan Malaysia, Selangor.

- Ong Siow Kim (1997). *Kesan Latihan Pengurusan Terhadap Kemahiran Penyeliaan Di Kalangan Penyelia Di Hitachi Cable, Johor*. Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Ones, Viswesvaran, C., Schmidt, F.L.(1996). Comparative Analysis Of Reliability Of Job Performance Ratings. *Journal Of Applied Psychology*.81(5),557-574.
- Ooi Keng Boon, Nooh Abu Bakar & Veeri Arumugam.(2006).*The Influence Of Total Quality Management On The Quality Of Work Life Amongst Executive.Proceedings Of ICOMAST 2006*. International Conference On Manufacturing Science And Technology. August 28-30, 2006, Melaka, Malaysia,489-493.
- Organ,D.W.(1997).Organizational Citizenship Behavior : It's Construct Clean-Up Time.*Human Performance Journal*.10(2),85-97.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie S. P. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, And Consequences*. London: Sage Publications.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*. 48(4), 775-802.
- Osborne, D.(1996).*Staff Training And Assessment*.London : Cassell.
- Oshagbemi, T. (1996). Job satisfaction of UK academics. *Educational Management Administration & Leadership*, 24(4), 389.
- Osterman, P.(1995).Work/Family Programs And The Employment Relationship. *Administrative Science Quartely* 40,681-702.
- Othman Ahmad(1997).*Hubungan Di Antara Kualiti Kehidupan Kerja Dan Kesetiaan Kepada Organisasi Di Kalangan Kakitangan Sokongan Universiti Kebangsaan Malaysia*.Tesis Sarjana: Universiti Putra Malaysia,Selangor.
- Othman Mohamed(2003).Penulisan Tesis Dalam Bidang Sains Sosial Terapan.Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Outlay,C. & Ranganathan,C.(2005).Exploring The Downside Of IT Outsourcing: Outsourcing Tactics, Layoffs& Organizational Outcomes.*American Conference On Information Systems(AMCIS) Proceeding*.11-14 Ogos.Omaha, Nebraska : AIS,20-27

- Pador, R.(2007).The STCW 1995 Convention : Awareness, Attitude, And Compliance Among Seafarers.*International Journal On Marine Navigation And Safety Of Sea Transportation*.1(4), 453-456.
- Palvani, M.S. & Kulkarni,P.(2013).A Literature Review On Training & Development And Quality Of Work Life.*Journal Of Art ,Science And Commerce*.4(2),136-143.
- Patrick Chang Boon Lee.(2000).Turnover Of Information Technology Professionals : A Contextual Model.*Accounting,Management & Information Technology Journal*. 10,101-124.
- Pawlowski, S.D.,Kaganer, E.A.,Cater, J.J.(2007).Focusing The Research Agenda On Burnout In IT : Social Representation Of Burnout In The Profession.*European Journal Of Information Systems*. 16(5),612-627.
- Pedhazur, E.J. (1989). *Multiple Regression in Behavioral Research*.(Edisi Kedua).New York: Holt, Rinehart & Winston
- Plumbo, A.J. (1977). *Statistics in Political and Behavioral Science*. New York:Columbia University Press .
- Porter,L.W & Lawler, E.E(1968).*Managerial Attitudes & Performance*. Illinois : Irwin.
- Porter, M.E(1985).*Competitive Advantage*. Free Press.
- Pot, F.D., Koningsveld, E.A.P., Erg, E. (2009).Quality Working Life And Organizational Performance: Two Sides Of The Same Coin.*Scandinavian Journal Of Work, Environment & Health*. 35(6),421-428.
- Pohjonen,T. & Ranta, R.(2001).Effects Of Worksite Physical Exercise Intervention On Physical Fitness, Perceived Health Status, And Work Ability Among Home Care Workers : Five Years Follow-Up.*Preventive Medicine*,32(6), 465-475.
- Porter,L.W & Lawler, E.E.(1968).*Managerial Attitudes & Performance*. Illinois : Irwin.
- Porter,L. W. & Smith, F. J.(1970).*The Ethology Of Organizational Commitment*.Bahan Tidak Diterbitkan: Universiti California, Irvin.
- Prabakaran A/L Raghavan (1998). *Iklim Organisasi Dan Perkaitannya Dengan Prestasi Kerja Guru Sekolah Menengah Di Ampang*. Tesis Ijazah Sarjana : Universiti Putra Malaysia.

- Preacher, K.J., Rucker, D.R. & Hayes, A.F.(2007).Addressing Moderated Mediation Hypothesis : Theory, Methods And Prescription.*Multivariate Behavioral Research*. 42(1),185-227.
- Putri Prima Devita(2005). *Penilaian Latihan Kejururawatan Dan Hubungannya Dengan Prestasi Kerja: Kajian Kes Di Hospital Prikasih Indonesia*.Tesis Sarjana : Universiti Teknologi Malaysia,Skudai.
- Qing Tao & Luo Jian(2007).Review And Prospect Of Quality Of Work Life. *Foreign Economics & Management*.29(12),50-55.
- Raduan Che Rose, Loo See Beh, Jegak Uli, Khairuddin Idris(2006).Quality Of Work Life : Implications Of Career Dimensions.*Journal Of Social Sciences*.2(2),61-67.
- Rae, L.(1997).*How To Measure Training Effectiveness*.(Edisi Ketiga).United States : Gower Publishing Limited.
- Rahimi, H., Rajaeipour, S. & Salimi, Gh.A.(2007).A Study On A Quality Of Work Life Of Faculty Members Of Isfahan Public University.*Knowledge And Research In Educational Sciences*.20(12),41-54.
- Rajib Lochan Dhar & Mahua Dhar(2010).Job Stress, Coping Process And Intentions To Leave : A Study Of Information Technology Professionals Working In India.*The Social Science Journal*.47,560-577.
- Ramli Jusoh(1985). *Keperluan Latihan Di Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia LKIM : Modul Metodologi Penyelidikan Pusat Pembangunan Pengurusan PUSPA*.Kuala Lumpur : INTAN.
- Ramstad, E.(2008).Promoting Performance & The Quality Of Working Life Simultaneously.*International Journal Of Productivity And Performance Management* 58(5),423-436.
- Ranganathan, C. & Kedar Samant.(2006).Information Technology Personnel Layoffs In US Organization : An Exploratory Investigation.*International Journal Of Information & Management* .43,239-250.
- Ranjit Kumar.(1996).*Research Methodology A Step By Step Guide For Beginners*.London : Sage Publication Ltd
- Raelin, J.A.(1987).The “60 Kids” In The Corporation : More Than Just “Daydream Believer”.*Academy Of Management Executive*.1,21-30.
- Redmond, B.(2010).Lesson 4 : Expectancy Theory : Is There A Link Between My Effort And What I Want ?.The Pennsylvania State University :

- Rehman, M.Z.U., Khan, M.Z., Lashari, Z. & Lashari, J.A. (2010). The Effect Of Job Rewards On Job Satisfaction, Moderating Role Of Age Differences : An Empirical Evidence From Pakistan. *African Journal Of Business Management*. 4(6), 1131-1139.
- Rhodes, S.R. (1983). Age Related Differences In Work Attitude And Behavior : A Review And Conceptual Analysis. *Psychological Bulletin*. 93, 328-367.
- Riggio, R.E. (2013). Introduction To Industrial/Organizational Psychology. (Edisi Keenam). United States : Pearson Education Inc.
- Riley, S. (2005). *Herzberg's Two Factor Theory Of Motivation Applied To The Motivational Techniques Within Financial Institutions*. Senior Honors Theses. Honors College, United States.
- Robbins (2001) Dalam Maimunah Ismail & Guna Seelan Rethinam (2008). Construct Of Quality Of Work Life : A Perspective Of Information Technology Professionals. *European Journal Of Social Sciences*. 7, 58-70.
- Robbins, S.P., Bergman, R., & Stagg, I. (1997). *Management*. Sydney : Prentice Hall.
- Rohana Yusof. (2004). *Penyelidikan Sains Sosial*. Kuala Lumpur : Pts Publications & Distributors.
- Rohayati Abd Hamed (1999). *Kualiti Kehidupan Kerja Dan Kesetiaan Di Kalangan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan*. Tesis Sarjana : Universiti Utara Malaysia, Kedah.
- Ronen, S. (1978). Job satisfaction and the neglected variable of job seniority. *Human Relations*, 31(4), 297.
- Rong, G., & Grover, V. (2009). Keeping Up To Date With Information Technology : Testing A Model Of Technological Knowledge Renewal Effectiveness For IT Professionals. *Information & Management*. 46, 376-387.
- Roscoe, J. (1992). *Handbook Of Training & Development*. United Kingdom : Blackwell Publishers.
- Rosenberg, M. (1988). *The Logic of Survey Analysis*. New York: Basic books.
- Ross, D.L. (1998). The Reliability And Rationale Of Hackman And Oldham's Job Diagnostic Survey And Job Characteristics Model Among Seasonal Hotel Workers. *Hospitality Management*. 17, 391-406.
- Rothman and Cooper (2008). *Organizational & Work Psychology*. United Kingdom : Hodder Education.

- Rothman, R.A (1998). *Working Sociological Perspectives*. (Edisi Kedua). United States : Prentice Hall Inc.
- Rothman, Robert, A.& Perrucci R.(1971). Vulnerability To Knowledge Obsolescence Among Professionals. *The Sociological Quarterly* 12,147-148.
- Rothwell, W.J., Hohne, C.K. & King, S.B. (2007). *Human Performance Improvement : Building Practitioner Competence*. (Edisi Kedua). Oxford : Butterworth-Heinemann
- Rousseau, D.M. (2004). Psychological Contracts In The Workplace: Understanding The Ties That Motivate. *The Academy Management Executive*. 18(1), 120-127.
- Rozihana Sheikh Zain (1997). *Kualiti Kehidupan Bekerja Dan Kepuasan Kerja Pensyarah-Pensyarah*. Tesis Sarjana : Universiti Utara Malaysia, Kedah.
- Rusli Ahmad & Hasbee Usop (2011). *Conducting research In Social sciences, Humanities Economics And Management Studies : A Practical Guide*. Kuching: RS Group Publishing House.
- Russell, C. J., dan Bobko, P. (1992). Moderated Regression Analysis and Likert Scales: too Coarse for Comfort. *Journal of Applied Psychology*. 77(3), 336–342.
- Ruth, C.L.C., Meifen, W., Good, E.G. & Flores, L.Y. (2010). Race/Etnicity, Color-Blind Racial Attitudes, And Multicultural Counseling Competence : The Moderating Effects Of Multicultural Counseling Training. *Journal Of Counseling Psychology*. 58(1), 72-82
- Ruthankoon, R. & Ogunlana, S.O. (2003). Testing Herzberg Two Factors Theory In Thai Construction Industry. *Engineering, Construction & Architectural Management*. 10(5), 333-342.
- Rynes, S.L., Gerhart, B. & Parks, L. (2005). Personnel Psychology : Performance Evaluation And Pay For Performance. *Annual Review Of Psychology*. 56, 571-600
- Saari, L. & Judge, T.A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*. 43(4), 395-407.
- Sahinidis, A.G. & Bouris J. (2008). Employee Perceived Training Effectiveness Relationship To Employee Attitudes. *Journal of European Industrial Training*. 32(1), 63-76.
- Saks A.M., Haccoun R.R. (2007). *Managing Performance Through Training And Development*. (Edisi Keempat). United States: Thomson Nelson

- Salancik, G., & Pfeffer, J.(1977).An Examination Of Need Satisfaction Models Of Job Satisfaction And Job Attitudes.*Administrative Science Quarterly*.22, 427-456
- Santhapparaj, A. S., & Alam, S. S. (2005). Job Satisfaction Among Academic Staff In Private Universities In Malaysia.*Journal of Social Sciences*.1(2), 72-76.
- Sarantakos,S.(2005).*Social Research*.(Edisi Ketiga).New York: Palgrave Macmillan.
- Schaaf, D. (1998). *What Workers Really Think About Training*.*Training*.35(9),59-66.
- Schriesheim, C. A. dan Schriesheim, C. A. (1980). A Test Of The Path-Gold Theory Of Leadership And Some Suggested Directions For Future Research, *Personnel Psychology*, 33, 349-370.
- Schulze, S. & Steyn, T.(2003).Educators' Motivation : Differences Related To Gender, Age & Experience.*Acta Academica*.35(3),138-160.
- Sedlack, R.G., & Stanley, J.(1992). *Social Research: Theory & Methods*.United States : Allyn & Bacon.
- Sekaran Uma (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*.New York : John Wiley & Son Inc.
- Setor, T.K.(2014).The Effect Of Job Stress On Job Performance Amongst IT Professionals: The Moderating Role Of Proactive Work Behaviours.*SIGSIM-CPR'14 Proceedings Of The 52nd ACM Conference On Computers And People Research*.New York, United States, 17-21
- Setor, T., Joseph, D. & Srivastava, S.C.(2015).*Professional Obsolescence In IT : The Relationships Between The Threat Of Professional Obsolescence , Coping And Psychological Strain*.*SIGMIS-CPR '15 Proceeding Of The 2015 ACM SIGMIS Conference On Computers And People Research*.New York, United States, 117-122.
- Seyed, M.M. & Fatemeh, N.T.(2011).A Study On A Quality Of Worklife Among Faculty Members Of University Of Tehran And Sharif University Of Technology.*Procedia-Social And Behavioral Sciences*.29,179-187.
- Shahbazi, B., Shokrzadeh, S., Bejani, H., Malekinia, E. & Ghoroneh, D.(2011). A Survey Of Relationship Between The Quality Of Work Life And Performance Of Department Chairpersons Of Esfahan University And Esfahan Medical Science University.*Procedia- Social And Behavioral Sciences*.30,1555-1560.

- Shearer, R.L. & Steger, J.A.(1975).Manpower Obsolescence: A New Definition And Empirical Investigation Of Personal Variables.*Academy Of Mangement Journal*.18,263-275.
- Shelton, K.(2001).The Effects Of Employee Development Programs On Job Satisfaction And Employee Retention.Tesis Sarjana: Universiti Wisconsin-Stout.
- Schermerhorn,J.R., Hunt, J.G.& Osborn,R.N.(2003).Organizational Behavior : Instructor's Resource Guide.(Edisi Kelapan).New Jersey : John Wiley & Son Inc.
- Siassi, I., Crocetti, G., & Spiro, H. R. (1975). Emotional health, life and job satisfaction in aging workers. *Industrial Gerontology*.
- Siti Barokah Kasran (1999).Hubungan Antara Penilaian Prestasi Dan Prestasi Kerja Di DBKU Dan Telekom, Kuching.Tesis Ijazah Sarjana : Universiti Malaysia Sarawak.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz.(2005).*Hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan Kecenderungan Pusing Ganti Pekerja : Kajian Tinjauan Ke Atas Operator Pengeluaran Di Kilang Celestica,Johor Bahru*.Koleksi Arkib Perpustakaan Sri Lanang : Universiti Kebangsaan Malaysia,Selangor.
- Siti Fardaniah Abdul Aziz.(2009).Hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan Kecenderungan Pusing Ganti Pekerja : Kajian Tinjauan Ke Atas Operator Pengeluaran Di Kilang Celestica,Johor Bahru.*Akademika*.76,105-119.Penerbit UKM.
- Siti & Khulida(2008). *Issues On Quality Of Work Life (QWL)*. Sintok : Universiti Utara Malaysia.
- Sirgy, M.J., Efraty, D.,Siegel, P., Lee, D.J.(2001).*A New Measure Of Quality Of Work Life(QWL) Based On Need Satisfaction And Spillover Theory*.*Social Indicators Research*.55,241-302.
- Shamir, B. & Salomon, I.(1985).Work At Home And The Quality Of Working Life.*The Academy Of Management Review*.10(3),455-464.
- Shamsulkhairi Bin Md Salleh (2006).Hubungan Antara Tahap Kompetensi Dengan Tahap Prestasi Kerja Di Kalangan Pentadbir Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUITTHO).Tesis Ijazah Sarjana: Universiti Teknologi Malaysia.

- Sheikhepoor,Z.& Sheikhepoor,M.(2015).Explaining The Relationship Between Empowerment And Worklife Quality: A Case Study On The Staff Of Social Security Hospital Of Zahedan City.*Journal Of Health And Management And Informatics*.2(3),101-107
- Smither, R.D. (1994).*The Psychology Of Work And Human Performance*.(Edisi Kedua).New York : Collin Publisher
- Spector, P.E. (2006). *Industrial And Organizational Psychology : Research And Practice*. (Edisi Keempat).New York : John Wiley & Son Inc
- Spreitzer, G.M., Perttula,K.H. & Xin, K.(2005)Traditionality Matters : An Examination Of The Effectiveness Of Transformational Leadership In The United States And Taiwan.*Journal Of Organizational Behavior*.26(3), 205-227.
- Ssesanga, K., & Garrett, R. M. (2005).Job satisfaction of university academics: Perspectives from Uganda. *Higher Education*, 50(1), 33-56
- Steers & Porter(1987).*Motivation & Work Behavior*.(Edisi keempat).New York : McGraw Hill.
- Steers, R.M., Mowday, R.T. & Shapiro, D.L.(2004).Introduction To Special Topic Forum The Future Of Work Motivation Theory.*Academy Of Management Review*,29(3), 379-987
- Stein, B.A.(1983).*Quality Of Work Life In Action: Managing For Effectiveness*.New York: American management Associations.
- Stevens, J.P.(2002).*Applied Multivariate Statistics For Social Sciences*.(Edisi Keempat) .New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates Publishers
- Stewart, V. & Stewart A.(1982). *Managing The Poor Performer*.
United Kingdom: Gower Publishing Company Limited.
- Stoeber, J.; Otto, K. (2006). "Positive Conceptions of Perfectionism: Approaches, Evidence, Challenges".*Personality and Social Psychology Review*.10(4): 295–319.
- Szilagi, A.D. Jr. & Wallace M. Jr. (1987).*Organization Behavior And Performance* Glenview Illinois: Scott, Foresman & Co.
- Szilagyi, A. & Wallace, M. (1990). *Organizational Behavior and Performance* (Edisi kelima).Santa Monica, CA: Goodyear Publishing.

- Stock,D.W & Hocking, J.E(1992).*Essential Of Communication Research*.New York : McGraw Hill Inc.
- Stolzenberg, R.M.(1979).The Measurement And Decomposition Of Causal Effects In Nonlinear And Nonaddictive Models.Dalam Karl Schuessler (Ed.), *Sociological Methodology*.San Francisco : Jossey Bass For The American Sociological Association.
- Stonecipher,H.(2004).Outsourcing The Real Issue.*Executive Excellence*,6-9.
- Stone, E.F. and Hollenbech, J.R. (1984). Some Issues Associated with the use of Moderated Regression. *Organizational Behavior and Human Performance*.34: 192 – 213.
- Stott, K. & Walker, A.(1995). *Terms,Teamwork and Teambuilding*.London : Prentice Hall.
- Subramaniam,M. & Chong,C.W. (2002).*Statistic For Management : A Study Guide*.Petaling Jaya,Selangor : Prentice Hall, Pearson Malaysia Sdn Bhd
- Sydanmaanlakka,P.(2004).*Intelligent Organization*.Beijing : Economic And Management Press.
- Syed Arabi Idid(1993). *Kaedah Penyelidikan Komunikasi Dan Sains Sosial*.Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Syed Muhadzir Jamallulil(2002).*Kesetiaan Kepada Organisasi Dan Kaitannya Dengan Kualiti Kehidupan Kerja Di Kalangan Pembantu Pelancong Di Pusat Penerangan Pelancongan Tourism Malaysia*.Kuala Lumpur.Tesis Sarjana: Universiti Utara Malaysia,Kedah.
- Sy, T., Tram, S. &O'Hara, L.A.(2006).Relation Of Employee And Manager Emotional Intelligence To Job Satisfaction And Performance.*Journal Of Vocational Behavior*. 68,461-473.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). Using Multivariate Statistics (Edisi Kelima). Boston, MA: Allyn & Bacon
- Tacq, J. (1997). *Multivariate Analysis Technique In Social Science Research*.London : Sage Publication Ltd.
- Taimela,S., Justen,S., Aronen,P.,Sintonen,H., Laara,E.,Malvivaara,A.,Tiekso,J. & Aro,T.(2008).An Occupational Health Intervention Programme For Workers At High Risk For Sickness Absence.Cost Effectiveness Analysis Based On A Randomised Controlled Trial.*Occupational And Environmental Medicine*,65(4), 242-248.

- Tan Teck Hong & Amna Waheed (2011). Herzberg's Motivation-Hygiene Theory And Job Satisfaction In The Malaysian Retail Sector : The Mediating Effect Of Love Money. *Asian Academy Of Management Journal*. 16(1), 73-94.
- Tamjidi, A. (2007). Examination Of Relation Between Working Life Quality And Performance Of Roodsar Public School Headmasters. Tesis Sarjana, Alame Tabatabaai University, Iran
- Tarek Hassan Abdeen. (2002). Company Performance : Does Quality Work Life Really Matter?. *Management Research News*. 25, 8-10.
- Tasse, A. & Mohamed Himech (2003). Increasing Learning Transfer Amongst Newly Trained Employees : The Role Of Supervisor. *The Changing Face Of Work And Learning Proceeding*. 25-27 September, Edmonton, Canada: Work And Learning Network University Of Alberta. Dalam Jamaluddin Hashim, Baharom Mohamad, Marzadilahikmah Mohamad Nor Saemi. Faktor Persekitaran Kerja Dan Kebolehan Pelatih Yang Mempengaruhi Keberkesanan Sistem Latihan Dual Negara (pp 1- 9).
Bahan tidak diterbitkan, Universiti Tun Hussein Onn
- Taylor, B. , Gautam Sinha & Taposh Ghoshal (2009). *Research Methodology A Guide For Researchers In Management & Social Sciences*. New Delhi : PHI Learning Private Limited.
- Taylor, J.C. (1977). *Job Satisfaction & Quality Of Working Life: A Reassessment*. *Journal Of Occupational Psychology*. 50, 243-252.
- Tessin, M.J. (1978). *Once Again, Why Training?*. Training Magazine : ms 7 dalam Aswathappa, K. (2008). *Human Resource Management : Text And Cases*. (Edisi Kelima). New Delhi : Tata McGraw Hill Publishing Company Limited.
- Thakor, M.V. & Joshi, A.W. (2003). Motivating Salesperson Customer Orientation : Insights From Job Characteristics Model. *Journal Of Business Research*. 58, 584-592.
- Tiegs, R.B., Tetrick, L.E. & Fried, Y. (1992). Growth Need Strength And Context Satisfaction As Moderators Of The Relation Of The Job Characteristics Model. *Journal Of Management*. 18(3), 575-593.
- Trauth, E.M. (2006). *Encyclopedia Of Gender And Information Technology*. Hershey, PA (etc) : Idea Group Reference. Pg 845.

- Treville, S.D. & Antokanis, J. (2006). Could Lean Production Job Design Be Intrinsically Motivating? Contextual, Configurational, And Level Of Analysis Issues. *Journal Of Operations Management*. 24, 99-123.
- Triantoro Safaria, Ahmad Othman, Muhammad Nubli Abdul Wahab (2011). Role Ambiguity, Role Conflict, The Role Of Job Security As Mediator Toward Job Stress Among Malay Academic Staff: A SEM Analysis. *Current Research Journal Of Social Sciences*. 3(3), 229-235.
- Trimmer, K.J., Blanton, J.E. & Schambach, T. (1998). An Evaluation Of Factors Affecting Professional Obsolescence Of Information Technology Professionals. *31st Annual Hawaii International Conference On System Science*. 6-9 Januari. Kohala Coast, Hawaii : IEEE, 406-415.
- Triola, M.F. (2004). *Elementary Statistic*. (Edisi Kesembilan).
United States : Pearson Education Inc.
- Trochim W.M.K. (2006). Probability Sampling In Research Options Knowledge Base. Retrieved From : <http://www.socialreserachmethods.net/kb/sampron.php>.
- TrueLove, S. (1992). *Handbook Of Training & Development*. United Kingdom: Blackwell Publishers.
- Tser-Yieth Chen, Pao-Long Chang, Ching-Wen Yeh (2004). A Study Of Career Needs, Career Development Programs, Job Satisfaction And The Turnover Intentions Of R&D Personnel. *Career Development International*. 9(4), 424-437.
- Tung Chun Huang. (2001). The Relation Of Training Practices & Organizational Performance In Small & Medium Size Enterprise. *Education + Training*. 43(8), 437-444.
- Tung Chun Huang, Lawler, J., Ching Yi Fei (2007). The Effects Of Quality Of Work Life On Commitment And Turnover Intention. *Proquest Science Journal*. 35(6), 735-748.
- Tuuli, P. & Karisalmi, S. (1999). Impact Of Working Life Quality On Burnout. *Experimental Aging Research*. 25, 441-449.
- Ullman, J.B. & Bentler, P.M. (2013). *Handbook Of Psychology*. Edisi Kedua. United States : John Wiley & Son Inc.
- Van Dalen, D.B. (1979). *Understanding Educational Research*. New York : McGraw-Hill.

- Van , D.B.F.A.J., Volberda, H.W., De Bour, M. (1999). Coevolution Of Firm Absorptive Capacity And Knowledge Environment : Organizational Forms And Combinative Capabilities. *Organ Sci.* 10(5), 551-68.
- Van Loo, J. & Grip, A.D. (2002). The Economics Of Skill Obsolescence : A Review. *Research In Labor Economics.* 21, 1-26.
- Vijaimadhavan, P. & D. Ventakarama, R. (2013). An Empirical Study On Relationship Among Quality Work Life And Its Factors. *IOSR Journal Of Business And Management.* 12(3), 20-28.
- Viswesvaran, C., Ones, D.S., Schmidt, F.L. (1996). Comparative Analysis Of The Reliability Of Job Performance Rating. *Journal Of Applied Psychology.* 81(5), 557-574.
- Viswesvaran, C. (2001). Assessment Of Individual Job Performance : A Review Of The Past Century And A Look Ahead. *Handbook Of Industrial, Work And Organizational Psychology.* 1, 110-126.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation.* New York : John Wiley and Sons.
- Walsh, J. & Deery, S. (2006). Refashioning Organizational Boundaries : Outsourcing Customer Service Work. *Journal Of Management Studies.* 43(3), 557-582.
- Walton, R.E. (1973). Quality Of Working Life: What Is It? *Sloan Management Review.* 14(2), 11-21. Massachusetts Institute Of Technology (USA).
- Walton, R.E. (1975). *Criteria For Quality Working Life.* Dalam Davis, L.E & Cherns, A.B. (eds) *The Quality Working Life* (pp.91-104). New York : Free Press.
- Wacker, H.J. (1986). *Mathematical Research And Industrial Consulting In Linz Power Plant- Reaction Columns-Heating Of Slabs.* Austria : Univ
- Wan Faridah Akmal Wan Ismail, Noor Azmi Mohamad & Ishak Mad Shah (2002). Kepimpinan Transaksi/Transformasi Dan Ciri Kerja Profesional Teknologi Maklumat Sektor Awam Malaysia. *Jurnal Teknologi.* 37, 57-70.
- Wan Ismail, Wan Khairuzzaman, Fitri Yani & Neng Sri Novi (2005). Latihan Dan Prestasi Kerja Dalam Menggunakan Automasi Industri. *Jurnal Kemanusiaan.* (5), 1-10.
- Wan Khairuzzaman Wan Ismail, Abdul Aziz Mohd Amin, Mohd Shah Kassim Dan Neng Sri Novi Fitri (2005). Impak Penggunaan Automasi Terhadap Prestasi Kerja Opearator. Laporan Projek (Bahan Tidak Diterbitkan) : Universiti Teknologi Malaysia.

- Wan Sabri Wan Hussin(2004).*Etika & Amalan Perniagaan*.Kuala Lumpur :Utusan Publications.
- Wang Fen, Zhang Jing.(2006).An Empirical Study On The Living Standards Of IT Professionals In Beijing. *Journal Of Beijing University Of Technology (Social Sciences Edition)*.8(3),50-53.
- Warf, J.U.Stutz, F.P., Barney (2007).*The world economy: resources, location, trade and development*(Edisi Kelima).Upper Saddle River: Pearson.
- Warr, P. (1987).*Work, Unemployment, And Mental Health*.Oxford : Clarendon Press.
- Warnberg, C.R. & Banas, J.T.(2000).Predictors And Outcomes Of Openness To Changes In A Reorganizing Workplace.*Journal Of Applied Psychology*.85(1), 132-142.
- Weerasuriya, G.T. & Wijayanayake, W.M.J.I.(2014).An Evaluation Of Factors Affecting Information Systems Obsolescence.*Journal Of Emerging Trends In Computing And Information Sciences*.5(3),158-164.
- Weidenbaum, M.(2005).Outsourcing : Pros And Cons.*Business Horizons*.48,311-315.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluations, Beliefs And Affective Experiences. *Human Resource Management Review*.12,173-194.
- Welford,R.(2005).Corporate Social Responsibility In Europe,North America And Asia.*Journal Of Corporate Citizenship*.17,33-52.
- Werner,J.M & Desimone, R.L(2006). *Human Resource Development*.(Edisi Keempat).United States : Thomson South-Western.
- Wexley, K.N. & Latham, G.P.(2002).*Developing And Training Human Resources In Organizations*.(Edisi ketiga).New Jersey : Pearson Education Inc.
- Williams, R.S (2002).*Managing Employee Performance: Design And Implementation In Organizations*.London : Thomson Learning.
- Wimmer, W.D. & Dominick, J.R.(1991). *Mass Media Research :An Introduction*.California : Woodworth Publishing Company.
- Witt, L.A., Burke, L.A., Barrick, M.R.&Mount, M.K.(2002).The Interactive Effects Of Conscientiousness And Agreeableness On Job Performance.*Journal Of Applied Psychology*.87, 164-169.

- Worrall, L. & Cooper, C. L. (2006). The Quality Of Working Life: Managers' Health And Well-Being. *Executive Report*, Chartered Management Institute.
- Wright, P.M & McMahan, G.C.(1992).Alternative Theoretical Perspectives For Strategic Human Resource Management, *Journal Of Management*.18,295-320.
- Xiang Changfa & Zhang Jing (2009).Empirical Study On Employee Job Performance Of Coal Enterprises.*International Conference On Management And Service Science*.20-22 September.Wuhan,China : IEEE, 1-5.
- Yahaya Ibrahim & Abdul Hair Awang. (2008).*Pembangunan Modal Insan, Isu Dan Cabaran*.Bangi : Penerbit UKM
- Yahya Mahmood (1992).*Statistik Infrensi untuk Sains Sosial Tingkah laku*, KualaLumpur: Dewan bahasa dan Pustaka.
- Yankelovich, D.(1972).*Changing Values On Campus*. Philadelphia: Washington Square Press.
- Yankelovich, D.(1974).Turbulence In Working World : Angry Worker, Happy Grads.*Psychology Today*.7,81-87.
- Yamin, S., Gunasekaran, A. & Mavondo, F.T.(1999).Relationship Between Generic Strategies, Competitive Advantages And Organizational Performance : An Empirical Analysis.*Technovation*.19, 508-518.
- Yong, A.G. & Pearce, S. (2013).A Beginner's Guide To Factor Analysis : Focusing On Exploratory Factor Analysis.*Tutorials In Quantative Methods For Psychology*.9(2),79-94.
- Yourdon, E.(1992).Decline And Fall Of The American Programmer.Englewood Cliffs,New Jersey : Yourdon Press.
- Yoznab, E.M., Talebi, B.S. & Peykani, M.H.(2013).The Relationship Between The Triple Skills Of Management (Technical, Conceptual And Human) With Managers' Perception From The Working Life Quality.*International Journal Of Management And Humanities Sciences*.2(7), 570-578.
- Yuhua,X. & Xiaoli, P. (2011).An Empirical Study On Labor Relations And Staffs' Job Performance In Enterprises.*International Conference On E-Business And E-Government*.6-8 Mei.Shanghai,China : IEEE, 1-4.

- Zafir Mohamed Makhbul & Fazilah Mohamad Hasun. Ergonomik Dan Stress Di Malaysia. Implikasi Terhadap Teori, Metodologi Dan Pengurusan. *Jurnal Pengurusan*. 26, 99-130.
- Zamrah Ibrahim (1992). *Hubungan Antara Tekanan Kerja, Kualiti Kehidupan Bekerja & Kecenderungan Berhenti Kerja Di Kalangan Anggota Polis*. Latihan Ilmiah Tidak Diterbitkan: Universiti Kebangsaan Malaysia, Selangor.
- Zanariah Abdul Rahman, Fatin Aina Leong Bt Abdullah & Ishak Mad Shah (2011). The Correlations Of Emotional Intelligence Towards The Quality Of Work Life. *10th International Conference Of The Academy Of HRD (Asia Chapter)*. 3-6 Disember, Proceeding Of AHRD, 1-7.
- Zedeck, S. (1971). Problems with the use of moderator variables. *Psychological Bulletin*, 74(4): 295 –310.
- Zhang Ling & Nie Ting (2010). The Empirical Study On The Relation Between Internal Motivators & Job Performance Of Knowledge Workers. *International Conference On Information Science And Engineering*. 4-6 Disember. Hangzhou, China : IEEE, 1-4.
- Zheng Zhu Luo, Kan Shi, Weng Dong Li, Dan Min Miao (2008). Construct Of Job Performance: Evidence From Chinese Military Soldiers. *Asian Journal of Social Psychology*. 11, 222-231.
- Zhu Su-Li (2008). *Analysis of Utility Of Employee's Quality Of Working Life And Assessment Model*. *4th International Conference On Wireless Communications, Networking And Mobile Computing*. 11-4 Oktober. Dalian, China: IEEE, 1-6.
- Zungu, L.I. (2008). Factor Associated With The Quality Of Work Life Among Domestic Workers In South Africa. *The 4th International Conference On Environmental, Cultural, Economic, Social Sustainability*. 4-7 Januari. Kuala Terengganu, Terengganu, 1-12.
- Zulkarnain Zakaria dan Hishamuddin Md Som (2001). *Analisis Data : Menggunakan SPSS Windows*. Johor Bahru : Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.