

**ANALISIS CARA MOTIVASI PEKERJA DALAM
SEKTOR PERBANKAN: KAJIAN KES BANK
PERDAGANGAN DI KUCHING.**

**LEONG SU SAM
4603**



**FAKULTI EKONOMI DAN PERNIAGAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
2003**

HF
5549.5
L579
2003

ANALISIS CARA MOTIVASI PEKERJA DALAM SEKTOR PERBANKAN: KAJIAN KES BANK PERDAGANGAN DI KUCHING.

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



0000115885

Oleh

LEONG SU SAM

4603

Projek dipersembahkan kepada
Fakulti Ekonomi dan Perniagaan
sebagai sebahagian syarat untuk memenuhi kehendak
Ijazah Sarjana Muda Ekonomi dan Perniagaan
Dengan Kepujian
(Ekonomi dan Perniagaan Antarabangsa)

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

2002/03

PENGESAHAN PELAJAR

Saya mengakui bahawa Projek Tahun Akhir bertajuk “**Analisis Cara Motivasi Pekerja Dalam Sektor Perbankan: Kajian Kes Bank Perdagangan Di Kuching**” ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, petikan, huraian dan ringkasan yang setiap satunya telah saya nyatakan sumbernya.

10/3/2003

Tarikh Serahan



Leong Su Sam

4603

Fakulti Ekonomi dan Perniagaan

Universiti Malaysia Sarawak

PENGESAHAN PENYELIA

Setelah di teliti Projek Tahun Akhir bertajuk “**Analisis Cara Motivasi Pekerja Dalam Sektor Perbankan: Kajian Kes Bank Perdagangan Di Kuching**”, yang dibuat oleh **Leong Su Sam (4603)**, pihak penyelia berpuas hati dengan Projek Tahun Akhir ini sebagai memenuhi syarat pengijazahan Ijazah Sarjana Muda Ekonomi dan Perniagaan dengan Kepujian (Ekonomi dan Perniagaan Antarabangsa).

6/03/2023

Tarikh Serahan



Encik Fathan Soetrisno

Fakulti Ekonomi dan Perniagaan
Universiti Malaysia Sarawak

ABSTRAK

ANALISIS CARA MOTIVASI PEKERJA DALAM SEKTOR PERBANKAN: KAJIAN KES BANK PERDAGANGAN DI KUCHING

Oleh

Leong Su Sam

(4603)

Keperluan untuk menilai produktiviti dan prestasi pekerja adalah penting. Kajian ini bertujuan menentukan kepentingan cara motivasi kepada pekerja.⁷ Bidang kajian ini adalah di sektor perbankan iaitu bank perdagangan di Kuching. Tumpuan utama kajian ini ialah mengenalpasti cara motivasi yang disukai oleh pekerja di bank perdagangan. Sebanyak 136 set borang soal-selidik digunakan untuk menganalisa cara motivasi yang disukai dan cara motivasi yang dapat meningkatkan produktiviti dan prestasi pekerja. Ujian korelasi, *crosstabulation* dan *chi-square* digunakan dalam kajian ini untuk mengaplikasi cara motivasi yang disukai dan hubungannya. Terdapat enam pembolehubah tidak bersandar iaitu sistem ganjaran, penetapan matlamat, pemberian kuasa, penyusunan semula tugas, penguatkuasaan positif dan pelajaran sepanjang hayat / latihan. Didapati sistem ganjaran, pemberian kuasa, penyusunan semula tugas dan pelajaran sepanjang hayat / latihan mempunyai hubungan yang signifikan. Penyusunan semula tugas pula mempunyai hubungan yang negatif dengan pembolehubah bersandar.

ABSTRACT

ANALYSIS THE METHODS OF EMPLOYEE MOTIVATION IN BANKING SECTOR: CASE STUDY IN COMMERCIAL BANK, KUCHING

By

Leong Su Sam

(4603)

It is essential to evaluate the productivity and performance of employees. The purpose of this research is to determine the importance of the motivation's method to employees. The domain of this research is commercial bank at Kuching. The main focus of this research is to ensure the methods of motivation which employees like in commercial bank. 136 set questionnaire use to analyze the method of motivation, which is like by employees and motivation's method that can improve employees' productivity and performance. Correlation, crosstabulation and chi-square in this research are use to application the method of motivation that employees like and the relation between it. It has six independent variable which is rewards system, goal-setting, empowerment, job redesign, positive reinforcement and lifelong learning / training. The finding of this research was rewards system, empowerment, job redesign and lifelong learning / training is significant. Job redesign has the negative relation between the dependent variable.

PENGHARGAAN

Pengkaji ingin mengambil peluang ini untuk merakamkan ribuan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada penyelia projek tahun akhir pengkaji iaitu Encik Fathan Soetrisno. Beliau banyak memberi nasihat dan tunjuk ajar serta idea yang bernas dalam menyiapkan projek ini.

Berterima kasih juga pengkaji rakamkan kepada Encik Hamri. Beliau banyak memberi bantuan dan ajaran dalam ujian analisis SPSS.

Selain itu, pengkaji juga ingin berterima kasih kepada pemeriksa projek tahun akhir pengkaji iaitu Encik Jamal. Beliau memberi tunjuk ajar kepada pengkaji untuk menghasilkan projek ini dengan lebih berkualiti.

Keluarga yang selalu memberi sokongan moral dan kewangan kepada pengkaji sepanjang tempoh kajian. Kasih sayang mereka tidak akan dilupakan sepanjang hayat ini.

Rakan sepejuangan pengkaji yang memberi idea dan alamat laman web untuk memudahkan pencarian serta pengumpulan maklumat.

Akhir sekali, terima kasih kepada semua pensyarah, tutor dan staf Fakulti Ekonomi dan Perniagaan yang menghulurkan bantuan sepanjang tempoh kajian.

SENARAI KANDUNGAN

<i>SENARAI JADUAL</i>	<i>xii</i>
<i>SENARAI RAJAH</i>	<i>xiii</i>
BAB 1: PENDAHULUAN	1-21
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Motivasi	3
1.1.2 Bank Perdagangan	6
1.2 Penyataan Masalah	9
1.3 Objektif Kajian	11
1.3.1 Objektif Umum	11
1.3.2 Objektif Khusus	12
1.4 Rasional Kajian	12
1.5 Hipotesis Kajian	15
1.6 Definisi Istilah	17
1.7 Batasan Kajian	19
1.8 Kesimpulan	20
BAB 2: ULASAN KARYA TERPILIH	22-41
2.0 Pengenalan	22
2.1 Motivasi Pekerja Melalui Sistem Ganjaran	22

2.2	Motivasi Pekerja Melalui Penyusunan Semula Tugas (Job Redesign)	28
2.3	Motivasi Pekerja Melalui Pemberian Kuasa (Empowerment)	31
2.4	Motivasi Pekerja Melalui Penetapan Matlamat (Goal-Setting)	33
2.5	Motivasi Pekerja Melalui Penguatkuasaan Positif (Positive Reinforcement)	35
2.6	Motivasi Pekerja Melalui Pelajaran Sepanjang Hayat/Latihan (Lifelong Learning/Training)	37
2.7	Kerangka Kerja Konseptual Kajian	39
2.8	Kesimpulan	40
 BAB 3: METODOLOGI KAJIAN		 41-49
3.0	Pengenalan	41
3.1	Rekabentuk Kajian	41
3.2	Pengumpulan Data	43
3.2.1	Kaedah Primer	43
3.2.1.1	Borang Soal-Selidik	43
3.2.1.2	Temuramah	45
3.2.2	Kaedah Sekunder	45
3.2.2.1	Bahan Cetakan	46
3.2.2.2	Internet	46
3.2.2.3	Bank Negara Malaysia, Kuching	46
3.3	Penganalisan Data	47
3.3.1	Graf	47

3.3.2	Carta Pai	47
3.3.3	“Reliability Test”	48
3.3.4	Ujian Korelasi (Correlation Test)	48
3.3.5	Ujian “Crosstab”	48
3.3.6	Model “Chi-square”	49
3.4	Hipotesis Kajian	50

BAB 4: KEPUTUSAN KAJIAN **53-79**

4.0	Pengenalan	53
4.1	Jumlah Responden Kajian	53
4.2	Latar Belakarg / Demografi Responden	55
4.2.1	Jantina Responden	55
4.2.2	Umur	56
4.2.3	Pendapatan Bulanan	58
4.2.4	Pendidikan	60
4.2.5	Bangsa	61
4.2.6	Tahun Perkhidmatan	62
4.3	Sistem Ganjaran	63
4.3.1	Kekerapan Ganjaran	63
4.3.2	Jenis Sistem Ganjaran	64
4.4	Pelajaran Semula Hayat / Latihan	65
4.4.1	Peratusan Responden Yang Menerima Latihan	65

4.4.2	Tempoh Masa Latihan	66
4.5	Tahap Kepercayaan (Reliability Test)	67
4.6	Korelasi (Correlation)	67
4.7	Keputusan <i>Crosstabulation</i>	70
4.8	Ujian <i>Chi-square</i>	71
4.9	Pengujian Hipotesis	72
4.9.1	Hipotesis Null 1	73
4.9.2	Hipotesis Null 2	73
4.9.3	Hipotesis Null 3	74
4.9.4	Hipotesis Null 4	75
4.9.5	Hipotesis Null 5	75
4.9.6	Hipotesis Null 6	76
4.10	Rumusan Keputusan Kajian	77
4.11	Kesimpulan	79
BAB 5: PERBINCANGAN		80-93
5.0	Pengenalan	80
5.1	Sistem Ganjaran	80
5.2	Penetapan Matlamat	82
5.3	Pemberian Kuasa	85
5.4	Penyusunan Semula Tugas	87
5.5	Penguatkuasaan Positif	89
5.6	Pelajaran Sepanjang Hayat / Latihan	91

5.7	Kesimpulan	93
BAB 6: KESIMPULAN DAN CADANGAN		94-104
6.1	Pengenalan	94
6.2	Kesimpulan	94
6.2.1	Profil Demografi Responden	94
6.2.2	Hasil Dapatan Kajian	97
6.3	Cadangan	100
6.3.1	Cadangan Kepada Pengkaji Masa Depan	100
6.3.1.1	Bidang kajian	100
6.3.1.2	Sampel Kajian	101
6.3.1.3	Skop Kajian	101
6.3.2	Cadangan Kepada Sektor Perbankan	102
6.3.3	Cadangan Kepada Pihak Pengurusan	103
6.3.4	Cadangan Kepada Pihak Pekerja	104
BIBLIOGRAFI		105
LAMPIRAN		

SENARAI JADUAL

1.1	Bilangan institusi perbankan mengikut jenisnya di Malaysia	7
1.2	Jumlah pejabat cawangan Bank perbankan di Sarawak	7
1.3	Bilangan cawangan bank perdagangan di Kuching	8
4.1	Jumlah Borang Soal-selidik	52
4.2	Keputusan korelasi pearson	68
4.3	Keputusan Ujian Crosstab Bagi Cara Motivasi Yang Disukai Dengan Pembolehubah Tak Bersandar Kajian	70
4.4	Keputusan Ujian Chi-square	72
4.5	Rumusan Hubungan Antara Cara Motivasi Yang Disukai Dengan Pembolehubah Tak Bersandar	77
4.6	Rumusan Keputusan Hipotesis	78

SENARAI RAJAH

2.1	Kerangka Kerja Konseptual Kajian Tentang Cara Motivasi Pekerja	39
3.1	Rangka Kerja Kaedah Kajian	42
4.1	Peratusan Jantina Responden	54
4.2	Peratusan Umur Responden	55
4.3	Peratusan Pendapatan Bulanan Responden	57
4.4	Peratusan Peringkat Pendidikan Responden	59
4.5	Peratusan Bangsa Responden	60
4.6	Peratusan Tahun Perkhidmatan Responden	61
4.7	Kekerapan Ganjaran Yang Diberi Kepada Responden	63
4.8	Jenis Ganjaran Yang Deterima Daripada Pihak Pengurusan	64
4.9	Peratusan Responden Yang Menerima Latihan	65
4.10	Panjang masa latihan	66

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Dalam bidang pengurusan, motivasi merupakan satu perkara yang sangat penting bagi semua organisasi. Menurut Pinder (1998), motivasi ialah satu topik popular yang mengaitkan secara langsung kepada kita semua, terutamanya kepada orang yang mempunyai tanggungjawab untuk mencapai matlamat organisasi. Motivasi boleh digunakan oleh sesiapa sahaja dan diberi kepada sesiapa yang ingin mencapai sesuatu matlamat bagi kepentingan diri sendiri mahupun organisasi.

Di Malaysia, pembangunan dan peranan bank menjadi semakin penting. Ini telah menjadi salah satu sebab pengkaji mengkaji motivasi pekerja dalam sektor perbankan. Menurut Mohammad (1988) perkataan 'bank' adalah berasal daripada perkataan Itali iaitu *banco* yang bererti 'kepingan papan tempat letak buku', sejenis meja (bench). Penggunaannya telah diperluaskan kepada meja (counter) tempat penukar wang yang digunakan oleh pemberi pinjam wang dan penukar wang di Eropah pada abad pertengahan untuk mempamerkan duit mereka. Dari sinilah perkataan bank mula digunakan.

Menurut Rose (1996), bank diberi maksud sebagai institusi kewangan yang menawarkan lingkungan luas tentang perkhidmatan kewangan (terutamanya kredit, simpanan dan perkhidmatan pembayaran) dan melakukan lingkungan luas tentang fungsi kewangan dari sebarang firma perniagaan dalam ekonomi.

Bank memainkan peranan sebagai institusi kewangan yang sangat penting dalam ekonomi. Bank ialah sumber yang paling penting terhadap kapital jangka pendek untuk perniagaan dan akan meningkat secara aktif dalam kebelakangan tahun dalam membuat pinjaman perniagaan jangka panjang bagi loji dan peralatan baru. Simpanan bank merupakan saluran utama kepada polisi ekonomi kerajaan untuk menstabilkan ekonomi (Rose, 1996).

Memandangkan bank memainkan peranan yang sangat penting dalam ekonomi, maka pengurusan sumber manusia dalam bank perlu dikaji. Pekerja-pekerja bank merupakan faktor yang sangat penting kerana tanpa tenaga pekerja, bank tidak dapat menyumbangkan ke arah ekonomi. Oleh itu, pekerja perlu diberi motivasi supaya dapat meningkatkan prestasi mereka dan juga meningkatkan prestasi bank (Wright, 1957).

Dalam kajian ini, pengkaji mengkaji motivasi pekerja dan cara-caranya dalam sektor perbankan. Pengkaji akan tertumpu kepada bank perdagangan sebagai organisasi kajian.

1.1.1 Motivasi

Perkataan motivasi adalah berasal dari bahasa Latin iaitu *movere* yang bermaksud *to move*. Ini bermaksud bahawa motivasi merupakan satu kuasa / faktor yang menggalakkan seseorang melakukan kerja yang ditetapkan atau mempengaruhi seseorang menjalankan tugas untuk mencapai sesuatu matlamat yang ditetapkan. Menurut Pinder (1998), motivasi dapat mempengaruhi kelakuan pekerja supaya berprestasi baik dan mencapai kualiti kerja yang diinginkan. Ini menunjukkan bahawa motivasi merupakan satu faktor yang dapat meningkatkan prestasi pekerja.

Menurut Griffin (1999), motivasi pekerja adalah perkara yang perlu di tempat kerja. Beliau berpendapat bahawa prestasi pekerja adalah ditentukan oleh tiga perkara iaitu motivasi (motivation), kemampuan (ability), dan persekitaran kerja (work environment). Kelakuan individu adalah fenomena yang kompleks dan pengurus perlu mencari penyelesaian untuk mengatasi dan menyelesaikannya. DuBrih (1990) juga berpendapat bahawa hubungan antara motivasi dengan prestasi ialah $P = M \times A$, dimana P = prestasi (performance), M = motivasi (motivation) dan A = kemampuan (ability). Ini bermakna apabila motivasi diberikan kepada pekerja maka prestasi pekerja akan meningkat dan sebaliknya. Oleh itu, motivasi dan prestasi mempunyai hubungan yang positif atau secara langsung. Ini jelas menunjukkan motivasi dapat mempengaruhi prestasi pekerja.

Motivasi diberikan kepada pekerja dalam sesebuah organisasi adalah untuk mencapai beberapa tujuan dan objektif. Objektif utama pengurus memberi motivasi kepada pekerja ialah untuk meningkatkan prestasi pekerja (motivation for performance) (DuBrih, 1990; Bateman dan Snell, 1999). Bagi sesebuah organisasi yang ingin mencapai kejayaan, motivasi adalah satu perkara yang tidak dapat dikecualikan. Pekerja memerlukan motivasi sebagai satu penggerak bagi meningkatkan prestasi mereka. Tanpa motivasi, pekerja tidak dapat menghasilkan kerja dengan baik dan tidak mencapai prestasi yang diinginkan.. Schermerhorn (1993) menyatakan bahawa kebanyakan pengurus berkata bahawa motivasi merupakan salah satu kerja utama dalam kerja mereka hari ke hari. Mereka ingin mengetahui bagaimana membuktikan bahawa pekerja benar-benar melakukan tugas mereka dengan bersungguh-sungguh. Ini menunjukkan bahawa motivasi merupakan satu faktor yang dapat meningkatkan prestasi pekerja. Pengurus memerlukan motivasi bagi menggalakkan pekerja berprestasi baik supaya dapat menghasilkan produktiviti kerja yang diinginkan.

Objektif kedua motivasi dilakukan terhadap pekerja adalah untuk meningkatkan produktiviti kerja pekerja (motivation for improving productivity) (DuBrih, 1990; Pinder, 1998). Menurut Bateman dan Snell (1999), organisasi perlu menjalankan motivasi terhadap pekerjanya supaya dapat melakukan kerja dengan baik bagi mencapai output (produktiviti) dan kualiti kerja yang tinggi. Pekerja yang berkhidmat di sesebuah organisasi tanpa sebarang motivasi, lama-kelamaan mereka akan kurang berminat untuk bekerja dan ini akan menyebabkan

produktiviti mereka menurun. Ini menunjukkan bahawa pekerja memerlukan motivasi bagi menghasilkan produktiviti kerja yang diinginkan.

Motivasi dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja pekerja (Wiley, 1997). Sesetengah pengurus memberi motivasi kepada pekerjanya supaya dapat meningkatkan dan mencapai kepuasan kerja yang diinginkan oleh pekerja. Pengurus akan memenuhi kepuasan pekerja dengan memberi insentif dan ganjaran kepada mereka yang mempunyai prestasi dan produktiviti yang baik. Pekerja yang menerima ganjaran akan berasa lebih berpuas hati terhadap segala tugas yang diberikan. Apabila pekerja berpuas hati terhadap pengurusnya, mereka akan menghasilkan kuliti kerja yang baik.

Steers dan Porter (1991) menyatakan motivasi penting dalam mempengaruhi kelakuan kerja (work behavior) pekerja. Motivasi dapat mempengaruhi seseorang pekerja mengubah kelakuan dalam kerjanya. Ini turut disokong oleh Schermerhorn (1993), dimana beliau mengatakan pekerja yang diberi motivasi akan rajin bekerja dalam pekerjaannya; pekerja yang tidak diberi motivasi tidak akan berlaku demikian. Ini menunjukkan bahawa motivasi merupakan satu kuasa yang dapat mengubah kelakuan kerja dan semangat kerja pekerja. Organisasi yang ingin mencapai misi dan visinya perlu memberi motivasi kepada pekerjanya supaya dapat meningkatkan prestasi mereka dan matlamat organisasi dapat dicapai. Oleh itu, motivasi amat diperlukan dalam sesebuah organisasi yang ingin mencapai objektifnya.

Motivasi merupakan satu kuasa yang memimpin pekerja ke arah mencapai matlamat yang ditetapkan oleh organisasi. Pekerja dapat memajukan diri melalui motivasi. In dapat dibuktikan oleh Pinder (1998) yang menyatakan bahawa *work motivation is a set of energetic forces that originate both within as well as beyond an individual's being, to initiate work-related behavior and to determine its form, direction, intensity and duration.* Motivasi perlu dilakukan terhadap pekerja supaya dapat mengubah sikap dan kelakuan pekerja menjadi lebih baik dan sentiasa memandang ke hadapan bagi mencapai matlamat organisasi yang ditetapkan.

1.1.2 Bank Perdagangan

Pada pendapat Mohammad (1988), sebuah bank perdagangan boleh dibezakan daripada bank lain iaitu bank menerima deposit daripada orang ramai dan akan membayar kembali bila dibuat tuntutan oleh penyimpan. Bank perdagangan menyalurkan sebahagian besar keupayaan memberi pinjaman hanya dengan memberi pinjaman jangka pendek sahaja.

Menurut Buletin Perangkaan Bulanan, Bank Negara Malaysia (2002), terdapat 26 buah bank perdagangan, 11 buah syarikat kewangan dan 10 buah bank saudagar (tidak termasuk cawangan) ditubuhkan di Malaysia.

Jadual 1.1 :Bilangan institusi perbankan mengikut jenisnya di Malaysia.

Institusi Perbankan	Bilangan
Bank Perdagangan	26
Syarikat Kewangan	11
Bank Saudagar	10
Jumlah	47

Sumber : Bank Negara Malaysia, *Buletin Perangkaan Bulanan*, Jun 2002,

Kuala Lumpur.

Daripada angka ini, jelas menunjukkan bahawa bank perdagangan mempunyai bilangan bank yang paling banyak. Ini bermakna bilangan bank perdagangan merangkumi 55.3% daripada jumlah institusi perbankan di Malaysia.

Bagi memperluaskan perniagaan, bank perdagangan telah membuka banyak cawangan di seluruh Malaysia termasuk kawasan luar bandar. Menurut Abdul dan Surtahman (1991), cawangan bank ditakrifkan sebagai sebuah badan urusan bank tunggal yang menawarkan satu rangkaian perkhidmatan kepada pengguna. Operasi cawangan dikawal oleh ibu pejabat. Cawangan berfungsi sebagai titik agihan iaitu dengan mengagihkan perkhidmatan bank kepada lebih ramai pengguna.

Jadual 1.2 : Jumlah pejabat cawangan bank perdagangan di Sarawak.

Tahun	1970	1980	1989	2002
Sarawak	25	41	75	147

Sumber : 1. Bank Negara Malaysia, *Buletin Suku Tahunan*. Jil.5, Bil. 7, Mac-Jun

1990

2. BNM, Laporan Tahunan 2002

Daripada jadual yang ditunjukkan di atas, terdapat 25 buah cawangan bank perdagangan ditubuhkan di Sarawak pada tahun 1970. Sepuluh tahun kemudian, jumlah ini telah meningkat sebanyak 39% dan menjadi 41 buah cawangan. Pada tahun 1989 pula, bilangan cawangan bank perdagangan turut meningkat kepada 75 buah cawangan. Bilangan cawangan bank perdagangan terus mengingkat dengan pesatnya dari tahun ke tahun dan kini di Sarawak terdapat 147 buah cawangan bank perdagangan ditubuhkan. Peningkatan yang pesat ini menunjukkan bank perdagangan mempunyai sambutan yang baik daripada pengguna dan penduduk tempatan.

Jadual 1.3 : Bilangan cawangan bank perdagangan di Kuching.

Nama Bank Perdagangan	Bilangan pejabat cawangan
Affin Bank Berhad	2
Alliance Bank Malaysia Berhad	2
AmBank Berhad	1
Bumiputra-Commerce Bank Berhad	5
Bank Utama (Malaysia) Berhad	4
EON Bank Berhad	3
Hong Leong Bank Berhad	6
HSBC Bank Malaysia Berhad	1
Malayan Banking Berhad	4
OCBC Bank (Malaysia) Berhad	1
Public Bank Berhad	5
RHB Bank Berhad	2
Southern Bank Berhad	1
Standard Chartered Bank Malaysia Berhad	1
United Overseas Bank (Malaysia) Berhad	2

Bank Islam Malaysia Berhad	1
Bank Muamalat Malaysia Berhad	1
Jumlah	42

Sumber: BNM, Laporan Tahunan 2002.

Berdasarkan laporan Bank Negara Malaysia, terdapat 42 buah cawangan bank perdagangan ditubuhkan di Kuching. Bank-bank ini merupakan cawangan kepada ibu pejabatnya di mana kebanyakannya terletak di Semenanjung Malaysia. Penubuhan cawangan bank perdagangan yang semakin banyak di Kuching telah menunjukkan pembangunan di Kuching semakin pesat.

1.2 Penyataan Masalah

Berdasarkan artikel Bhatt (1998), kebanyakan orang menganggap bank sebagai satu kerjaya seperti status sosial dan gaji pekerja di bank adalah cukup baik dan tinggi. Tetapi pada tahun 1980 an, bank menghadapi masalah kurang daya penarik. Ini menyebabkan sektor perbankan mula menghadapi masalah kerugian. Keadaan ini juga mengakibatkan ketidakpuasan hati oleh pihak pekerja. Oleh itu, bank perlu mengenalpasti masalah yang dihadapi baru boleh memberi motivasi kepada pekerja bagi meningkatkan kepuasan dan prestasi mereka.

Sementara itu, Wright (1957) mengatakan bahawa kebanyakan eksekutif bank terlalu sibuk bagi mempelajari teknikal khas dalam bidang bank untuk menjadi seorang yang berpengetahuan dalam bidang pengurusan. Kesibukan

pekerja di bank telah menyebabkan mereka tidak mempunyai masa untuk mempelajari sesuatu yang baru yang ditawarkan oleh pihak pengurusan.

Di samping itu, kenaikan gaji kepada pekerja bank juga susah untuk ditentukan. Wright (1957) mengatakan bahawa adalah tidak mungkin pihak pengurusan akan menaikkan gaji semua pekerja pada peratusan yang sama dalam setiap tahun bergantung kepada prestasi pekerja. Keadaan ini berlaku kerana pihak pengurusan tidak mempunyai sistem ganjaran yang tetap. Oleh itu, satu sistem ganjaran perlu ditetapkan supaya dapat memotivasi pekerja bank dengan cara yang adil.

Ramai pengurus tidak mengetahui bahawa motivasi dapat mengawal pekerja mereka dalam melakukan tugas. Menurut Jackson dan Bak (1998), cabaran bagi pengurus ialah menggalakkan pekerjanya mengawal mereka sendiri secara mental dan emosi semasa mereka melakukan tugas kerana manusia tidak boleh sentiasa sepanjang masa mengawal dalam peranan kerja semasa mereka melakukan tugas. Ini telah menimbulkan satu masalah kepada pengurus bank dalam mengawal pekerja mereka bagi melakukan tugas dengan baik.

Dalam buku "Motivation and Work Behavior", berdasarkan artikel Latham dan Locke (1991), beliau mengatakan bahawa masalah dalam bagaimana untuk memotivasi pekerja adalah persoalan yang sukar dijawab dan menghalang pengurus untuk melatih generasi yang akan datang. Oleh itu, beliau berpendapat