

Faktor Penentu Kelakuan Pusingganti Pekerja dalam Firma IT berstatus MSC Malaysia

Factors that Influence the Turnover Behaviour Among Employees in Malaysian's MSC - Status IT Firms

Nur Atiqah Abdullah, Mohd Fuaad Said & Khairul Akmaliah Adham

ABSTRAK

Menurut teori keusahawanan berasaskan sumber, pekerja berkemahiran tinggi merupakan sumber penting dalam membangunkan produk dan menyumbangkan kepada pertumbuhan firma yang terlibat dalam perniagaan berteraskan teknologi. Oleh itu, isu pengurusan sumber manusia, termasuk pengurangan kadar pusingganti dan pengekalan pekerja, adalah perkara yang kritikal. Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor yang dikaitkan dengan kelakuan pusingganti pekerja dalam firma IT berstatus MSC di Malaysia. Data untuk kajian diperolehi menerusi borang soalselidik yang telah dihantar secara pos kepada pengurus sumber manusia atau pengurus atasan syarikat. Sebanyak 500 borang telah diedarkan kepada firma IT berstatus MSC. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 106 borang soalselidik telah diisi dan dikembalikan, yang menunjukkan kadar respon sebanyak 21 peratus. Hasil kajian menunjukkan terdapat lima faktor penting yang dapat menerangkan kelakuan pusingganti pekerja IT, iaitu faktor organisasi, tugas, individu, penglibatan pekerja dan faktor luaran. Implikasi kajian menunjukkan bahawa faktor dalaman organisasi memainkan peranan yang sangat penting untuk mengekalkan pekerja dalam organisasi. Manakala untuk menangani masalah pusingganti yang disebabkan oleh faktor luaran, organisasi boleh mengambil strategi seperti meningkatkan gaji, menawarkan faedah yang lebih menarik, dan menyediakan jam bekerja yang lebih fleksibel.

ABSTRACT

The resource-based perspective of entrepreneurship emphasises that highly-skilled employees are important resources in developing new products and in supporting high growth of technology-based firms. Therefore, human resources management issues, including reducing turnover and retaining employees are critical issues. The purpose of this study is to identify factors that influence the turnover behaviour among employees in Malaysian's MSC-status IT firms. Its data-gathering method was survey with the firms' human resource and top managers selected as respondents. A total of 500 questionnaires were mailed to IT firms with MSC-status. Out of this figure, 106 questionnaires were completed and returned, generating a response rate of 21%. The results indicate that five factors influence the employees' turnover behavior, which are organisational, work-related, individual, employees-involvement and external factors. This study indicates that internal factors are the main effect in retaining employees in organizations, while to counter the influence of external factors on employees' turnover, an organization could raise their salary, offer more attractive work-incentives, and provide more flexible working hours.

PENGENALAN

Firma yang terlibat dalam perniagaan produk berteraskan teknologi tinggi, termasuk firma IT, memainkan peranan yang sangat penting dalam menyumbang kepada penghasilan kekayaan kepada usahawan dan rakan niaganya, dan penyediaan peluang pekerjaan kepada masyarakat (Jones-Evans & Westhead 1996), yang seterusnya akan menjana pembangunan serta pertumbuhan ekonomi sesebuah negara (Martin 1994: 287-303; Audretsch 2002). Namun demikian, hanya firma yang mempunyai pertumbuhan tinggi sahaja yang akan dapat

memainkan peranan tersebut. Mengikut teori keusahawanan berasaskan sumber, untuk mencapai pertumbuhan firma yang tinggi, pekerja firma mestilah memiliki pengetahuan yang mendalam untuk menyokong pengetahuan meluas seseorang usahawan, dalam usaha mereka membangunkan teknologi dan produk baru (Alvarez & Barney 2002; Alvarez & Busenitz 2000; Kirzner 1973). Kejayaan pembangunan produk akan menyumbang kepada pembangunan lebih banyak produk baru, dan seterusnya menyumbang kepada keuntungan dan pertumbuhan firma yang tinggi.

Oleh kerana pentingnya sumbangan pekerja kepada pembangunan teknologi dan firma, kajian empirikal ke atas pengurusan sumber manusia dalam konteks firma yang berteknologi tinggi adalah penting. Lebih-lebih lagi kerana salah satu isu pengurusan sumber manusia yang mendesak adalah pengekalan pekerja, terutamanya dalam menghadapi masalah pusingganti pekerja. Isu ini amat kritikal bila ia dinilai dalam konteks pasaran pekerja yang tidak efisien seperti di dalam industri IT di Malaysia.

Industri IT di Malaysia mempunyai kadar pertumbuhan yang tinggi dalam beberapa tahun kebelakangan ini kerana beberapa sebab. Antaranya ialah kerana hasil usaha kerajaan dalam membangunkan Koridor Raya Multimedia Malaysia (MSC Malaysia), yang bermula pada tahun 1996 untuk menggalakkan perkembangan firma berteknologi tinggi tempatan (Lihat www.msc.com.my). MSC Malaysia merupakan usaha untuk menghasilkan kelompok perniagaan berteknologi tinggi dalam kawasan yang digelar sebagai MSC. Kerajaan Malaysia percaya firma berteknologi tinggi ini akan dapat menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi dan penjana kekayaan negara (Rancangan Malaysia KeSembilan 2006-2010: 139), dan ini merupakan matlamat utama negara untuk mencapai taraf negara maju pada tahun 2020.

Untuk memenuhi tujuan tersebut, pihak kerajaan telah menyediakan pelbagai jenis insentif kepada syarikat yang terlibat dalam perniagaan teknologi tinggi. Sebuah agensi pembangunan, Multimedia Development Corporation (MDeC), telah dibentuk dan diberikan tanggungjawab untuk memastikan kelancaran usaha membangunkan MSC Malaysia, termasuk membuat penilaian bagi pemberian status MSC kepada syarikat yang layak. Status MSC dianugerahkan kepada firma yang mempunyai konsep perniagaan berinovasi tinggi, yang mana dengan status ini, firma tersebut akan mendapat pelbagai insentif dari segi pembangunan teknologi dan juga pembangunan firma. Walaupun fokus insentif tersebut adalah untuk membangunkan syarikat ICT kecil tempatan, status MSC juga diberikan kepada syarikat multinasional luar negara sebagai satu usaha untuk membolehkan kawasan geografi MSC bertukar menjadi sebuah lokasi kelompok perniagaan yang kukuh. Strategi ini dijangkakan akan membolehkan syarikat tempatan mencapai taraf dunia dengan lebih pantas, seterusnya menyumbang kepada usaha kerajaan untuk mencapai taraf negara maju dalam tahun 2020 (Lihat www.msc.com.my).

Kesan daripada sokongan kerajaan terhadap pembangunan MSC, dan permintaan semasa yang tinggi ke atas perisian dan perkakasan IT di seluruh dunia, firma dalam sektor teknologi maklumat dan komunikasi di Malaysia telah berkembang dengan pesat sekali. Pertumbuhan sektor IT Malaysia adalah 17 peratus lebih tinggi daripada pertumbuhan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) pada tahun 2005. Manakala bilangan syarikat IT telah meningkat kepada 3,400 buah pada tahun 2006 berbanding kurang daripada 300 buah pada tahun 1996. Daripada 3,400 syarikat ini, 1,306 adalah berstatus MSC dan memperolehi pendapatan sebanyak RM7.21 billion pada 2004, dengan RM1.57 billion adalah daripada hasil eksport (Laupa 2006; MSC Malaysia Impact Survey 2007). Pada tahun 2007, jumlah pendapatan semua syarikat MSC ini mencecah hampir RM13.6 billion, dan ini adalah peningkatan lebih 24% berbanding pendapatan pada tahun 2002 (Kongres Teknologi Maklumat 2008). Sebagai satu langkah untuk memenuhi keperluan industri IT, jumlah tenaga kerja IT di negara ini dijangka meningkat, hasil dari lebih banyak pelaburan dalam pendidikan dan latihan kemahiran IT. Usaha tersebut dijangka akan dapat menambah jumlah tenaga kerja IT pada kadar 10.4% setahun. Terdapat 183,204 pekerja dalam bidang IT pada tahun 2005, dan jumlah ini dijangka akan meningkat kepada 300,000 orang dalam masa lima tahun, iaitu pada tahun 2010 (Rancangan Malaysia KeSembilan 2006-2010: 159).

Walaupun industri IT memberi peluang pekerjaan yang besar kepada pekerja profesional IT, ada kajian yang melaporkan terdapat masalah kekurangan tenaga kerja IT yang terlatih dan berpengetahuan dan kesukaran untuk mendapatkan pekerja tersebut di negara ini (Rahmah & Mohd. Nasir 2000; Khairul Akmaliah & Maisarah 2004; Nur Atiqah, Ahmad Khairy & Nik Mutasim 2006). Permintaan yang terlalu tinggi terhadap pekerja IT menyebabkan timbul masalah kekurangan tenaga kerja dalam pasaran buruh IT tempatan (Rancangan Malaysia KeLapan 2001-2005: 94). Keadaan ini diburukkan lagi dengan penghijrahan pekerja mahir tempatan ke luar negara. Dalam tempoh 15 tahun lepas, sekurang-kurangnya 50,000 ahli profesional dan teknikal Malaysia telah berhijrah ke Singapura, Australia, New Zealand, Amerika Syarikat, Kanada dan Eropah. Contoh yang ketara adalah kira-kira 51% pekerja IT asing di Singapura adalah rakyat Malaysia (Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara [IPPTN] 2003).

Secara khusus, banyak syarikat MSC yang masih kekurangan pekerja IT dalam bidang tertentu dan ini menunjukkan ketidaksepadanan di antara penawaran sumber manusia berkemahiran IT dalam pasaran buruh tempatan dengan permintaan bagi kemahiran IT yang spesifik yang diperlukan oleh industri IT (Rancangan Malaysia KeSembilan 2006-2010: 145). Hasil kajian yang telah dijalankan terhadap syarikat MSC yang beroperasi dalam pusat inkubator perniagaan UPM-MTDC mendapati kadar pusingganti pekerja yang tinggi adalah antara masalah yang dihadapi oleh syarikat (Khairul Akmaliah dan Maisarah 2004).

Walaupun kajian terdahulu ada mengenengahkan beberapa faktor-faktor penting yang menyumbang kepada kadar peningkatan pusingganti pekerja (contohnya, Zakaria, 1991; Mobley 1982a), belum ada kajian empirikal ke atas factor penentu pusingganti pekerja IT dalam konteks syarikat MSC di Malaysia. Firma berstatus MSC adalah merupakan firma yang mempunyai inovasi teknologi, iaitu teknologi yang unik kepada pasaran. Jadi, mereka bergantung kepada inovasi teknologi bukan sahaja untuk membangunkan perniagaan tetapi untuk terus berdaya-saing (Alvarez & Barney 2002; Kirzner 1973). Ini menjadikan pekerja mahir IT sebagai keperluan kritikal kepada mereka. Oleh itu, persoalan kajian ini adalah:

Apakah faktor penentu kelakuan pusingganti pekerja dalam firma IT berstatus MSC di Malaysia, yang beroperasi dalam konteks pasaran pekerja yang mempunyai ketidaksepadanan di antara penawaran dan permintaan kemahiran IT?

DEFINISI KELAKUAN PUSINGGANTI PEKERJA

Kelakuan pusingganti pekerja merupakan satu topik penting dalam bidang pengurusan organisasi dan ia yang telah menarik perhatian ramai penyelidik sejak seawal abad ke-20 lagi (Lihat Mobley 1982a). Kajian-kajian terdahulu dalam bidang pengurusan organisasi menunjukkan para penyelidik menggunakan konsep dan konstruk yang berbeza untuk menerangkan pusingganti pekerja dalam organisasi. Contohnya, Augustine (1972) mendefinisikan pusingganti pekerja sebagai *pemecatan (termination) seseorang pekerja dan perlantikan pekerja lain untuk menggantikan pekerja yang dipecat tersebut*. Mobley (1982a: 10) pula mendefinisikan pusingganti pekerja sebagai *penghentian keahlian dalam organisasi*

oleh seorang individu yang menerima ganjaran kewangan daripada organisasi. Mobley (1982b) juga mendefinisikan pusingganti pekerja sebagai *tindakan pekerja meninggalkan organisasi secara fizikal pada sesuatu masa tertentu*. Terdapat juga di kalangan penyelidik yang mengkategorikan pusingganti pekerja kepada pusingganti jenis sukarela (*voluntary*) dan secara paksaan (*involuntary*) (Iverson 1999; Maertz & Campion 1998; Mobley 1982a: 11; Augustine 1972), dan pusingganti yang boleh dielakkan dan yang tidak boleh dielakkan (Augustine 1972). Pusingganti sukarela merujuk kepada inisiatif pekerja sendiri untuk keluar dari organisasi, manakala pusingganti secara paksaan adalah daripada pemecatan oleh majikan. Walaupun majikan dapat mengawal dan mengelakkan pusingganti dengan meningkatkan upah atau gaji, faedah, jam bekerja, hubungan baik dengan pekerja, penyelesaian kerja dan persekitaran tempat kerja, namun majikan tidak dapat mengawal dan mengelakkan dari pusingganti yang disebabkan oleh persaraan, sakit, kematian, kehamilan dan ketidakupayaan pekerja (Augustine 1972).

IMPLIKASI KELAKUAN PUSINGGANTI PEKERJA

Untuk bersaing dalam persekitaran ekonomi global hari ini, sumber penting bagi firma berteknologi tinggi bukan lagi modal atau aset fizikal, tetapi sumber manusia yang terlatih dan berkelayakan (Gardner 2002). Namun perkembangan pesat industri IT telah menyebabkan wujudnya kekurangan pakar IT yang begitu ketara di seluruh dunia (Computerworld 1998) dan masalah pusingganti pekerja yang tinggi. Computerworld (1997/1998) melaporkan bahawa pusingganti tahunan purata pekerja IT telah mencecah 13%. Kenyataan ini disokong oleh McNee, Morello, Zidar dan Smith (1998) yang menyatakan ganjaran bagi pekerja profesional IT telah melonjak dan kadar pusingganti tahunan meningkat daripada 15% kepada 20% sejak akhir tahun 1996. Perkembangan ini memberi tekanan kepada pengurus sumber manusia dan eksekutif IT untuk merekabentuk strategi bagi mengekalkan pekerja IT dalam organisasi (King & Calloway, 1995). Menurut Holland, Hecker dan Steen (2002), perkembangan industri IT menyebabkan kekurangan pekerja mahir IT di banyak negara Barat. Situasi ini menyebabkan keupayaan untuk membangunkan dan mengekalkan pekerja mahir IT sebagai satu isu pengurusan sumber manusia yang utama. Sebaliknya, kegagalan menangani isu ini

menyebabkan organisasi bukan saja kehilangan pekerja IT mahir dan modal intelek, tetapi juga kehilangan bahagian pasaran kepada syarikat pesaing.

Walau bagaimanapun, pusingganti pekerja boleh juga memberi kesan positif kepada organisasi (Mobley 1982a: 15), terutamanya jika pekerja-pekerja yang meninggalkan organisasi adalah mereka yang kurang diperlukan (Zakaria 1991) dan digantikan oleh pekerja yang berprestasi lebih baik (Mobley 1982a: 22). Sebaliknya kesan negatif akan timbul sekiranya pekerja yang berkeupayaan tinggi dan yang diperlukan meninggalkan organisasi. Pusingganti pekerja juga boleh memberikan impak negatif kepada mereka yang kekal dalam organisasi, dari segi mengubah persepsi mereka yang terdapatnya peluang yang lebih baik di luar organisasi (Dalton, Todor, & Krackhardt 1982). Oleh itu, kos yang ditanggung (secara langsung dan tidak langsung) oleh organisasi yang mengalami pusingganti yang tinggi adalah tinggi dan membebankan (Mirvis & Lawler 1977; Mobley 1982a: 16).

FAKTOR YANG MENERANGKAN KELAKUAN PUSINGGANTI PEKERJA IT

Kajian terhadap penyebab dan perkaitan pusingganti pekerja telah mendapat perhatian ramai penyelidik dan telah dikaji daripada pelbagai perspektif. Sorotan literatur oleh Mobley (1982a: 79) melaporkan terdapat beberapa perspektif dalam kajian pusingganti. Ini termasuk perspektif ekonomi, perancang sumber manusia, sosiologi dan psikologi. Perspektif yang pertama (ekonomi), mengkaji faktor ekonomi seperti perhubungan di antara tingkat upah purata dengan kadar pusingganti mengikut jenis industri (Burton & Parker 1969; Armknecht & Early 1972). Perspektif kedua (perancang sumber manusia) pula, menilai kadar pusingganti dengan mengukurnya berdasarkan kepada kategori pekerjaan, tempoh perkhidmatan dan jawatan (Walker 1980). Perspektif yang ketiga (sosiologi) membandingkan kadar pusingganti mengikut kumpulan pekerjaan, saiz kumpulan kerja dan corak komunikasi (Price 1977). Manakala perspektif terakhir, iaitu psikologi organisasi-industri, mengkaji penentu pusingganti dari perspektif individu. Pembolehubah-pembolehubah kajian psikologi termasuk ketidakpuasan kerja (Hulin 1968), komitmen (Mowday, Steers & Porter 1979), kelakuan hasrat untuk kekal dalam organisasi (Kraut, 1975) dan hasrat untuk keluar dari organisasi (Mobley, Horner & Hollingsworth 1978).

Justeru, Mobley (1982a: 77-114) telah mengkategorikan penentu pusingganti pekerja kepada empat kumpulan seperti berikut: 1) *Keadaan ekonomi luaran*: Ini termasuklah faktor seperti terdapatnya peluang pekerjaan dalam ekonomi, tahap pengangguran, tahap pekerjaan, kadar kekosongan jawatan, KDNK, kadar inflasi dan imbalan perdagangan; 2) *Faktor organisasi*: Ini termasuk isu tentang kepimpinan, sistem ganjaran, gaya penyeliaan, jenis industri, tingkat upah, kategori pekerjaan, dan saiz organisasi; 3) *Faktor demografi dan peribadi*: Ini terdiri daripada faktor seperti umur, tempoh perkhidmatan, gender, pendidikan, personaliti, sikap dan keupayaan, prestasi dan seumpamanya; dan 4) *Faktor individu yang bersifat integratif*: Kategori ini melibatkan persepsi individu terhadap pelbagai aspek organisasi seperti kepuasan kerja, aspirasi dan jangkaan terhadap kerjaya, stres, jangkaan terhadap pekerjaan alternatif, komitmen organisasi dan hasrat keluar organisasi.

Beberapa penyelidik lain juga menyatakan bahawa pusingganti pekerja boleh dikaitkan dengan ciri-ciri idiosinkratik, seperti kepuasan kerja dan konflik dalaman yang dihadapi pekerja. Ini mempengaruhi niat untuk keluar dari organisasi dan seterusnya membawa kepada kelakuan pusingganti. Niat untuk keluar juga dipengaruhi oleh pasaran pekerjaan di luar organisasi (Hom & Kinicki 2001). Penyebab pusingganti pekerja boleh juga dikaitkan dengan tahap pelajaran, kebolehan kognitif dan latihan khusus yang telah dihadapi (Trevor 2001). Selain itu, faktor tugas (Marsh & Mannari 1977) dan psikologi seperti kepuasan kerja (Koch & Steers 1978) sedikit sebanyak mempunyai pertalian dengan kelakuan pusingganti pekerja. Namun terdapat juga hasil kajian yang menunjukkan bahawa peluang kenaikan pangkat dan juga ganjaran mempunyai kesan yang berbeza bergantung kepada jantina pekerja yang dikaji (Price & Mueller 1981). Didapati juga kelakuan pusingganti mempunyai hubungan yang kuat dengan faktor luaran seperti adanya peluang pekerjaan di luar organisasi. Ini bermakna, walaupun seseorang pekerja mempunyai tahap kepuasan kerja yang rendah dalam organisasi itu, dia akan keluar dari organisasi hanya bila dia mempunyai peluang pekerjaan yang lain di luar organisasi (Zakaria 1991). Zakaria juga mendapati faktor berkaitan tugas, organisasi, peribadi dan psikologi sebagai pembolehubah yang perlu dititikberatkan dalam memahami kelakuan pusingganti di kalangan pengurus bank.

Kajian empirikal mengenai pusingganti amat giat dijalankan dari tahun 1970an sehingga awal tahun 1990an. Tetapi selepas itu, didapati kajian mengenai pusingganti pekerja semakin kurang diberi perhatian oleh para penyelidik, walaupun ianya masih merupakan isu utama dalam pengurusan sumber manusia sehingga kini. Dalam konteks pekerja profesional IT, kumpulan pekerja ini boleh dikategorikan kepada dua, iaitu: 1) pekerja profesional IT dalam syarikat berteknologi tinggi, yang produk utamanya melibatkan teknologi tinggi; 2) pekerja profesional IT dalam fungsian IT yang beroperasi dalam organisasi korporat dan yang tidak semestinya terlibat dalam perniagaan berteknologi tinggi. Sorotan literatur mendapati kebanyakan kajian empirikal tertumpu kepada kategori kedua (contohnya, Igbaria & Siegel 1992; Igbaria, Meredith & Smith 1994; McKnight, Phillips & Hardgrave (2009); Usherwood, Proctor, Bower, Stevens dan Coe (2000), manakala bagi kategori pertama, majoriti hasil kajian adalah lebih bersifat anekdotal (Rothberg 2006; Southgate 2002). Kajian terhadap pusingganti pekerja dalam fungsian IT termasuklah kajian yang telah dijalankan oleh Usherwood *et al.* (2000) di perpustakaan awam di UK dan kajian McKnight *et al.* (2009) di syarikat pengeluaran makanan di US. Hasil kajian Usherwood *et al.* (2000) mendapati faktor kurang peluang kenaikan pangkat, bayaran gaji yang rendah, prospek pekerjaan yang lebih baik di tempat lain, dan alasan peribadi adalah antara penyebab pekerja keluar dari organisasi. Hasil kajian McKnight *et al.* (2009) pula menunjukkan bahawa kesan ciri pekerjaan dan ciri kerja atau tugas adalah berbeza mengikut jenis pekerjaan, sama ada bagi jurutulis program atau penganalisa sistem ataupun juruteknik sokongan.

Daripada sorotan literatur di atas, soalan kajian mereka adalah ditujukan kepada pekerja IT itu sendiri dan soalan adalah berbentuk persepsi. Dalam konteks firma yang terlibat dalam perniagaan produk berteknologi tinggi, isu pusingganti dan pengekalan pekerja adalah jauh lebih penting memandangkan pekerja profesional IT bukan sahaja bertanggungjawab dalam membangunkan sesebuah produk baru, tetapi juga memikul beban untuk mengkomersilkan produk tersebut bagi memastikan pertumbuhan firma mereka. Justeru, soalan yang dapat memberikan gambaran sebenar kelakuan pusingganti daripada perspektif pengurusan organisasi juga diperlukan untuk memahami kelakuan pusingganti di kalangan pekerja IT. Oleh itu, untuk memenuhi keperluan kajian ini, beberapa soalan kajian lepas

termasuk oleh Usherwood *et al.* (2000), Igbaria dan Siegel (1994) dan McKnight, *et al.* (2009), yang mempunyai pendekatan persepsi telah diadaptasikan dan disesuaikan dengan keperluan kajian ini.

METODOLOGI KAJIAN

INSTRUMEN DAN SAMPEL KAJIAN, PROFIL RESPONDEN DAN SKALA PENGUKURAN SOALSELIDIK

Kajian ini menggunakan instrumen borang soal selidik dan responden kajian pula ialah pengurus sumber manusia atau pengurus atasan syarikat. Pemilihan pengurus sumber manusia atau pengurus atasan syarikat sebagai responden adalah sesuai kerana pertama, kebanyakan syarikat berstatus MSC adalah syarikat keusahawanan yang kecil ataupun syarikat subsidiari berbanding syarikat korporat yang besar. Kedua, kajian ini meliputi data sebenar insiden pusingganti pekerja, selain mempunyai beberapa soalan yang berbentuk persepsi. Ketiga, hasil kajian yang dilaporkan ini hanyalah sebahagian kecil daripada kajian lebih besar yang meliputi strategi organisasi dalam mengatasi masalah pusingganti pekerja IT. Oleh itu, selaku kumpulan yang paling arif berkenaan dengan hal-ehwal syarikat mereka dan disebabkan oleh majoriti firma berstatus MSC adalah bersaiz kecil, pengurus sumber manusia dan pengurus atasan syarikat merupakan kumpulan responden yang paling sesuai untuk memberikan input dalam kajian ini. Justeru, persepsi responden adalah dianggap sah dan sesuai. Malah, banyak kajian terdahulu mengenai pengurusan sumber manusia menggunakan pengurus sumber manusia dan pengurus atasan syarikat sebagai responden kajian (contohnya, Arthur 1994; Huselid 1995).

Sebanyak 500 borang soal selidik telah diedarkan kepada syarikat yang berstatus MSC. Sampel yang dipilih adalah berdasarkan kepada senarai firma yang dikeluarkan oleh Multimedia Development Corporation (MdeC) (Lihat www.msc.com.my dan www.mdec.com.my). Daripada jumlah tersebut, sebanyak 106 borang soalselidik telah diisi dan dikembalikan, iaitu pada kadar respon sebanyak 21%.

Dalam kajian ini, pengelasan firma adalah mengikut saiz dan berpandukan kepada klasifikasi yang digunapakai oleh Majlis Pembangunan Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS) Kebangsaan (SME Info 2005). Berdasarkan klasifikasi ini, firma dalam sektor perkhidmatan termasuk IT,

dikategorikan kepada tiga iaitu, firma bersaiz mikro (<5 orang pekerja), kecil (5 – 19 orang pekerja) dan sederhana (20 – 50 orang pekerja). Di samping itu, kajian ini memasukkan kategori keempat, iaitu firma besar (>50 orang pekerja). Konsep pusingganti pekerja yang digunakan dalam kajian ini telah diadaptasi daripada Mobley (1982a; 1982b) iaitu pekerja yang berhenti atau keluar dari organisasi secara sukarela.

Beberapa item yang digunakan sebagai ukuran dalam analisis telah diadaptasikan dari kajian Usherwood *et al.* (2000) dan kajian McKnight *et al.* (2009). Antara item tersebut adalah: *kurang kepelbagaian tugas, kurang kepuasan kerja, kurang latihan dan pembangunan, persekitaran kerja yang tidak selesa, kurang peluang kenaikan pangkat, gaji yang rendah, prospek pekerjaan yang lebih baik di tempat lain, tawaran yang lebih baik dari syarikat IT lain dan kurang jaminan pekerjaan*. Skala Likert 5 mata telah digunakan (1=sangat tidak setuju, 5=sangat setuju) untuk mengukur tahap persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan.

KAEDAH ANALISIS FAKTOR

Daripada sorotan literatur, terdapat banyak faktor yang boleh dikaitkan dengan kelakuan pusingganti pekerja. Oleh itu, dalam kajian ini, kaedah *Principal Component Analysis* (PCA) dan teknik “*varimax rotation*” telah digunakan untuk mengurangkan data dan mendapatkan bilangan faktor minimum bagi menerangkan secara maksimum jumlah varians dalam pembolehubah asal (Costello & Osborne 2005; Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham 2006; Steiger 1994: 101-165). Ujian statistik *Bartlett's Test of Sphericity* (1090.10, signifikan pada $p < 0.05$) dan ukuran kecukupan sampel kajian KMO – (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) menunjukkan nilai 0.874 yang mengesahkan analisis faktor sesuai digunakan dalam kajian ini. Semua pembolehubah mempunyai nilai Eigen lebih dari 1 dengan nilai penerangan varian adalah 67% dan nilai Cronbach Alpha melebihi 0.60 (Lihat Jadual 4). Keputusan ujian statistik menunjukkan bahawa skala pengukuran kajian mempunyai tahap kesahihan dan kebolehpercayaan yang memuaskan untuk tujuan analisis (Hair *et al.* 2006: 101-165).

Dalam kajian ini, sebanyak 23 item telah digunakan untuk mengukur dan menerangkan faktor yang menyebabkan pekerja keluar organisasi. Setelah analisis PCA dijalankan, dua item, iaitu

kurang minat terhadap pekerjaan (v15) dan *perpindahan pekerja ke bahagian lain* (v17) telah dikeluarkan daripada analisis kerana mempunyai nilai pemberat faktor yang rendah, iaitu kurang daripada 0.4. Nilai koefisien kebolehpercayaan kesemua 21 item adalah tinggi, iaitu $\alpha = 0.910$, mengesahkan bahawa ukuran ini sesuai digunakan. Jadual 3 menunjukkan kesemua 21 item yang perlu dianalisa. Untuk menganalisis data, Pakej Statistik untuk Sains Sosial (SPSS) versi 14.0 telah digunakan.

PENEMUAN KAJIAN

Jadual 1 menunjukkan maklumat mengenai profil firma responden, dengan jumlah firma yang terlibat adalah 106 buah. Kebanyakan firma tersebut adalah syarikat berstatus MSC tempatan (75%), manakala yang selebihnya adalah syarikat MSC multinasional (25%). Dari segi saiz syarikat, 66% firma tersebut adalah sangat kecil, kecil dan sederhana (iaitu mempunyai bilangan pekerja 50 orang ke bawah) dan 34% adalah bersaiz besar (bilangan pekerja yang melebihi 50 orang). Purata tahun beroperasi syarikat yang dikaji ialah tujuh tahun.

Jadual 2 pula menunjukkan insiden pusingganti pekerja dalam firma responden. Hasil kajian mendapati majoriti responden (60%) menyatakan terdapat antara 1 hingga 4 orang pekerja IT mereka yang berhenti kerja dalam tempoh setahun. Manakala hanya 28% responden yang tidak menghadapi masalah pekerja yang berhenti.

Seterusnya, Jadual 3 menyenaraikan faktor yang mempengaruhi pekerja IT keluar dari organisasi mengikut persepsi pengurus sumber manusia atau pengurus atasan syarikat-syarikat MSC. Hasil kajian menunjukkan majoriti responden (71-73%) berpendapat bahawa pekerja IT keluar dari organisasi kerana faktor tawaran kerja yang lebih baik dari syarikat lain dan prospek pekerjaan yang lebih baik di tempat lain. Ini diikuti dengan masalah tekanan di tempat kerja (55%), alasan peribadi (50%), kurang kepuasan kerja dan kurang peluang kenaikan pangkat (47% untuk kedua-dua faktor), tidak bersedia menerima cabaran baru (41%) dan kurang latihan dan pembangunan (40%). Faktor lain, meskipun melibatkan peratusan responden yang rendah, juga dapat menjelaskan sebab kelakuan pusingganti di kalangan pekerja IT.

Jadual 4 menunjukkan hasil analisis faktor yang telah mengenalpasti lima faktor yang boleh menerangkan sebab pekerja keluar dari organisasi.

JADUAL 1. Peratusan responden mengikut jenis dan saiz firma (n=106)

Profil Organisasi	Bil	Peratus
Jenis firma		
Syarikat MSC Tempatan	79	75
Syarikat MSC Multinasional	27	25
Jumlah firma	106	100
Saiz firma		
Mikro (< 5 pekerja)	4	4
Kecil (5 – 19 pekerja)	30	28
Sederhana (20 – 50 pekerja)	36	34
Besar (> 50 pekerja)	36	34
Jumlah firma	106	100
Min Tahun operasi firma	7 tahun	
Min pekerja keseluruhan firma	98 orang	
Min pekerja IT	34 orang	

JADUAL 2. Kekerapan dan peratus pekerja IT yang berhenti kerja dalam setahun

Bilangan yang berhenti	Kekerapan	Peratus (%)
Tiada yang berhenti	30	28
1 – 2 orang	37	35
3 – 4 orang	26	25
5 – 6 orang	5	5
> 7 orang	8	8

Faktor-faktor yang dihasilkan adalah terdiri daripada *ciri-ciri tempat kerja atau organisasi* (faktor 1), *tugas atau kerja* (faktor 2), *individu atau peribadi* (faktor 3), *penglibatan pekerja* (faktor 4) dan *luaran organisasi* (faktor 5). Jumlah peratusan penerangan varian kumulatif untuk kelima-lima faktor ialah 67%, dengan 37% varian diterangkan oleh faktor organisasi. Daripada dapatan ini, faktor organisasi, tugas, individu dan penglibatan pekerja boleh digambarkan sebagai mewakili faktor *internal* atau dalaman organisasi, dengan jumlah peratusan penerangan varian sebanyak 61%. Ini menunjukkan bahawa faktor *internal* organisasi lebih banyak menerangkan sebab pusingganti di kalangan pekerja IT.

Nilai min, sisihan piawai dan koefisien kebolehpercayaan (*Cronbach Alpha*) bagi pembolehubah yang digunakan dalam kajian ini ditunjukkan dalam Jadual 5. Semua pembolehubah mempunyai nilai koefisien kebolehpercayaan melebihi 0.60 dan ini menunjukkan bahawa tahap kebolehpercayaan pembolehubah adalah memuaskan dan sesuai untuk digunakan bagi analisis selanjutnya (Malhotra 1993: 308). Nilai min bagi faktor luaran adalah tinggi, iaitu 3.75, menunjukkan yang responden sangat bersetuju bahawa faktor penyebab

pusingganti pekerja adalah kerana prospek pekerjaan yang lebih baik di tempat lain dan tawaran yang lebih baik dari syarikat IT lain.

Manakala nilai min bagi faktor individu dan penglibatan pekerja adalah agak tinggi juga, iaitu 3.16 dan 3.04, dan ini menunjukkan bahawa responden agak bersetuju bahawa masalah peribadi dan kurang penglibatan pekerja boleh menyebabkan masalah pusingganti pekerja. Sebaliknya, nilai min bagi faktor organisasi dan tugas agak rendah, iaitu 2.87 dan 2.85. Dari keputusan ini boleh dirumuskan bahawa responden kurang bersetuju tentang faktor yang berkaitan dengan organisasi dan tugas merupakan penyebab kepada masalah pusingganti pekerja dalam kajian ini.

IMPLIKASI DAN KESIMPULAN KAJIAN

Kajian ini telah menganalisis beberapa faktor yang dikaitkan dengan kelakuan pusingganti di kalangan pekerja IT. Hasil kajian mendapati terdapat lima faktor penting yang dapat menerangkan kelakuan pusingganti pekerja IT, iaitu faktor organisasi, tugas atau kerja, individu, penglibatan pekerja dan luaran organisasi. Dapatan kajian ini menyokong hasil kajian yang telah dirumuskan oleh Zakaria

JADUAL 3. Faktor-faktor yang menyebabkan pekerja keluar dari organisasi

Faktor	Kekerapan	Peratus (%)	Rank Order
Prospek pekerjaan yang lebih baik di tempat lain	77	73	1
Tawaran yang lebih baik dari syarikat IT lain	75	71	2
Stress di tempat kerja	58	55	3
Alasan peribadi	53	50	4
Kurang kepuasan kerja	50	47	5
Kurang peluang kenaikan pangkat	50	47	5
Tidak bersedia menerima cabaran baru	43	41	6
Kurang latihan dan pembangunan	42	40	7
Beban kerja berlebihan	40	38	8
Tiada penglibatan dalam perancangan dan pembangunan	38	36	9
Kurang kepimpinan/pengurusan yang berkesan	35	33	10
Kurang kepelbagaian tugas	35	33	10
Kreativiti tersekat	34	32	11
Kurang jaminan pekerjaan	33	31	12
Gaji yang rendah	32	30	13
Masalah hubungan dengan majikan	31	29	14
Kemahiran IT kurang digunakan	30	28	15
Persekitaran kerja kurang selesa	29	27	16
Masalah hubungan dengan pekerja lain	29	27	16
Kurang peranan profesional	26	25	17
Bersara daripada kerja	25	24	18

JADUAL 4. Keputusan *Rotated Component Matrix*

Faktor penyebab pekerja IT keluar organisasi	Komponen					Nilai Communality
	1	2	3	4	5	
Kurang jaminan pekerjaan	.793					.676
Kurang latihan dan pembangunan	.751					.632
Kurang kepimpinan/pengurusan yang berkesan	.693					.617
Gaji yang rendah	.687					.642
Kurang peluang kenaikan pangkat	.680					.659
Persekitaran kerja tidak selesa	.609					.599
Hubungan dengan majikan kurang baik	.561					.726
Bersara daripada kerja		.790				.701
Kemahiran IT kurang digunakan		.707				.618
Kurang kepuasan kerja		.636				.717
Kreativiti tersekat		.624				.753
Kurang kepelbagaian tugas		.605				.584
Kurang peranan profesional		.595				.652
Alasan peribadi			.849			.750
Stress di tempat kerja			.730			.712
Masalah hubungan dengan pekerja lain			.525			.741
Tidak bersedia menerima cabaran baru				.773		.625
Tiada penglibatan dalam perancangan dan pembangunan				.766		.703
Beban kerja berlebihan				.583		.595
Prospek pekerjaan yang lebih baik ditempat lain					.726	.676
Tawaran lebih baik dari syarikat IT lain					.719	.701
Eigen value	7.802	2.012	1.620	1.412	1.237	
Peratus Varians	37%	9%	8%	7%	6%	
Cronbach's α	.873	.858	.650	.677	.660	

Nota: Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalisation. Rotation converged in 7 iterations.

JADUAL 5. Min, sisihan piawai dan *cronbach alpha* (n=106)

Variabel	Min	Sisihan Piawai	Bil. Item	Cronbach Alpha
1. Faktor Organisasi	2.87	.7848	7	.873
2. Faktor Tugas / kerja	2.85	.7905	6	.858
3. Faktor Individu / peribadi	3.16	.7320	3	.650
4. Faktor Penglibatan Pekerja	3.04	.7919	3	.677
5. Faktor Luaran	3.75	.7278	2	.660

(1991), Mobley (1982a), Marsh dan Mannari (1977), Usherwood *et al.* (2000) dan McKnight *et al.* (2009).

Daripada kajian ini, faktor yang berkait dengan ciri tempat kerja atau organisasi, tugas, individu, penglibatan pekerja dan luaran dapat dihubungkan dengan kelakuan pusingganti di kalangan pekerja IT dalam konteks organisasi yang telah dikaji. Mereka boleh diklasifikasikan kepada faktor *dalaman* dan *luaran organisasi*. Klasifikasi ini menyumbang kepada teori semasa tentang pusingganti pekerja terutamanya yang melibatkan kajian faktor.

Implikasi kajian menunjukkan bahawa faktor *dalaman* organisasi memainkan peranan yang penting dalam mengekalkan pekerja. Persekitaran kerja yang positif, seperti menggalakkan penglibatan pekerja, memberikan pekerjaan yang sesuai dengan kemahiran dan kepakaran pekerja, menggalakkan kerja berpasukan dan meningkatkan komitmen pekerja akan dapat mengelakkan masalah pusingganti pekerja. Ini terutamanya bagi pekerja profesional IT yang mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang tinggi dan mendalam tentang pembangunan sesuatu produk. Sudah pasti penglibatan mereka dalam perancangan dan pembangunan produk, dan seterusnya strategi organisasi adalah penting. Untuk terus mengekalkan pekerja, organisasi perlu mempunyai strategi yang berkesan dan kegagalan dalam menangani isu ini akan menyebabkan kelakuan pusingganti akan meningkat di kalangan pekerja IT. Selain itu, untuk menangani masalah pusingganti yang disebabkan oleh faktor *luaran*, organisasi boleh mengambil strategi seperti meningkatkan gaji, menawarkan faedah yang lebih menarik, menyediakan jam bekerja yang lebih fleksibel (Mobley 1982a: 53-75; Augustine 1972), dan memberikan pilihan ganjaran dalam bentuk saham syarikat (Anderson, Banker & Ravichandran 2000).

Kesimpulannya, model pengurusan pusingganti ini, apabila digabungkan dengan teori keusahawanan berasaskan sumber yang sedia ada, akan dapat membantu menyediakan garis panduan yang lebih

berkesan kepada pengurus sumber manusia atau pengurus atasan syarikat IT dalam usaha mereka untuk mencapai pertumbuhan syarikat yang tinggi. Tanpa pengurusan sumber manusia yang berkesan, dan yang lebih penting, tanpa pengiktirafan tentang pentingnya sumbangan pekerja IT, pembangunan produk berinovasi tinggi, serta pembangunan dan pertumbuhan firma berstatus MSC akan sukar untuk direalisasikan.

PENGHARGAAN

Penyelidikan ini dibiayai oleh Geran Universiti Penyelidikan Universiti Kebangsaan Malaysia (GUP-UKM) bertajuk *Growth of Entrepreneurial Technology-Based Firms* (Kod: UKM-GUP-EP-07-18-028).

RUJUKAN

- Alvarez, S.A. & Barney, J.B. 2002. Resource-based theory and the entrepreneurial firm. In *Strategic entrepreneurship: Creating a new mindset*, edited by, M. A. Hitt, R. D. Ireland, S. M. Camp & D. L. Sexton, 89-105. Boston, Mass.: Wiley-Blackwell.
- Alvarez, S.A. & Busenitz, L. W. 2000. The entrepreneurship resource-based theory. *Journal of Management* 27(6): 755-775.
- Armknrecht, P. A. & Early, J.F. 1972. Dirujuk dari Mobley, W.H. 1982a. *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Anderson, M.C., Banker, R.D. & Ravichandran, S. 2000. Executive compensation in the information technology industry. *Management Science* 46(4): 530-547.
- Arthur, J. 1994. Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal* 37(3): 670-687.
- Audretsch, D. B. 2002. The dynamic role of small firms: Evidence from the U.S. *Small Business Economics* 18 (1-3):13-40.
- Augustine, J.C. 1972. Personnel Turnover. In *Handbook of modern personnel administration*, edited by J.J. Famularo. New York: McGraw-Hill.

- Burton, J.F. & Parker, J.E. 1969. Interindustry variations in voluntary labor mobility. *Industrial and Labor Relations Review* 22 (2):199-216.
- Computerworld. 1998; 1997/1998. Dirujuk dari Lockwood, D. And Ansari, A. 1999 Recruiting and retaining scarce information technology talent: A focus group study. *Industrial Management & Data Systems* 99 (6): 251-256.
- Costello, A.B., & Osborne, J. W. 2005. Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most from your analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation* 10(7): 1-9.
- Dalton, D.R., Todor, W.D. & Krackhardt, D.M. 1982. Turnover overstated: The functional taxonomy. *Academy of Management Review* 7 (1):117-123.
- Gardner, T.M. 2002. Interfirm competition for human resources: Evidence from the software industry. *Academy of Management Journal* 48 (2): 237-256.
- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B. J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. 2006. *Multivariate data analysis*, edisi ke enam. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Holland, P. J., Hecker, R. & Steen J. 2002. Human resource strategies and organizational structures for managing gold-collar workers. *Journal of European Industrial Training* 26 (2,3,4): 72-80.
- Hom, P.W. & Kinicki, A. J. 2001. Toward a greater understanding of how dissatisfaction drives employee turnover. *Academy of Management Journal* 44 (5): 975-987.
- Hulin, C.L. 1968. Dirujuk dari Mobley, W.H. 1982a. *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Huselid, M. A. 1995. The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Management Journal* 38(3): 635-72.
- Igbaria, M. & Siegel, S. R. 1992. The reasons for turnover of information systems personnel. *Information & Management* 23(6): 321-330.
- Igbaria, M., Meredith, G. & Smith, D.C. 1994. Predictors of intention of IS professionals to stay with the organization in South Africa. *Information & Management* 26(5): 245-256.
- Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara (IPPTN). 2003. (atas talian) <http://jpt.mohe.gov.my/PENYELIDIK/penyelidikan%20IPPTN/Kajian%20Pengguguran%20di%20Kalangan%20Siswazah.pdf> (15 Jun 2009)
- Iverson, R. D. 1999. An event history analysis of employee turnover: The case of hospital employees in Australia. *Human Resource Management Review* 9(4): 397-418.
- Jones-Evans, D. & Westhead, P. 1996. The high technology small firm sector in the UK. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research* 2 (1): 15-35.
- Khairul Akmaliah, A. & Maisarah, A. 2004. Characteristics of firms and profile of entrepreneurs of UPM-MTDC Technology Incubation Center. *Jurnal Pengurusan* 23: 15-31.
- King, J. & Calloway, E., 1995. Dirujuk dari Paré, G. and Tremblay, M., 2000. The measurement and antecedents of turnover intentions among IT professionals. Retrieved 17 September 2008. <http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2000s-33.pdf>
- Kirzner, I. 1973. *Competition and entrepreneurship*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Koch & Steers, 1978. Dirujuk dari Zakaria I. 1991. Faktor yang menerangkan kelakuan pusingganti di kalangan pengurus bank. *Jurnal Pengurusan* 10: 3-12.
- Kraut, A. I. 1975. Predicting turnover of employees from measured job attitudes. *Organizational Behavior and Human Performance* 13: 233-243.
- Laupa J. 2006. 10 tahun MSC Malaysia. *Utusan Malaysia Online*. 18 Ogos 2006. <http://www.scribd.com/doc/6049286/Jurang-Digital>. 17 September 2008.
- Maertz, C. & Campion, M. 1998. 25 years of voluntary turnover research: A review & critique. In *International review of industrial and organizational psychology*, edited by C.L. Cooper & I.T. Robertson. New York: John Wiley & Sons.
- Malhotra, N.K. 1993. *Marketing research: an applied orientation*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Martin, M.J.C. 1994. *Managing innovation and entrepreneurship in technology-based firms*. New York: John Wiley.
- Marsh, R. & Mannari, H. 1977. Dirujuk dari Zakaria I. 1991. Faktor yang menerangkan kelakuan pusingganti di kalangan pengurus bank. *Jurnal Pengurusan* 10: 3-12.
- MSC Malaysia. 2007. Impact Survey 2007. (atas talian) http://www.msomalaysia.my/codenavia/portals/msc/images/pdf/reports_surveys/impact_survey_2007.pdf. Retrieved 15 Jun 2009.
- Mirvis, P.H. & Lawler, E.E. 1977. Measuring the financial impact of employee attitudes. *Journal of Applied Psychology* 62 (1): 1-8.
- McNee, B. Morello T. Zidar, E. & Smith, C. 1998. Dirujuk dari Paré, G. and Tremblay, M., 2000. The measurement and antecedents of turnover intentions among IT professionals. Retrieved 17 September 2008. <http://www.cirano.qc.ca/pdf/publication/2000s-33.pdf> .
- McKnight, D.H., Phillips, B. & Hardgrave, B.C. 2009. Which reduces IT turnover intention the most: Workplace characteristics or job characteristics? *Information & Management* 46(3): 167-174.
- Mobley, W.H., Horner, S.O. & Hollingsworth, A.T. 1978. An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology* 63 (4): 408-414.
- Mobley, W.H. 1982a. *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

- Mobley, W.H. 1982b. Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review* 7(1): 111-116.
- Mowday, R.T., Steers, R.M., & Porter, L.W. 1979. *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Dirujuk dari Mobley, W.H. 1982a. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Nur Atiqah A., Ahmad Khairy, A.D. & Nik Mutasim, N.A.R. 2006. Permintaan firma terhadap industri tenaga kerja teknologi maklumat dan komunikasi di Malaysia. *Jurnal Teknologi Maklumat dan Multimedia* 3: 71-87.
- Price, J.L. & Mueller, C.W. 1981. A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal* 24 (3): 543-565.
- Price, J.L. 1977. Dirujuk dari Mobley, W.H. 1982a. *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Rahmah I. & Mohd. Nasir M.S. 2000. Keperluan pembangunan sumber manusia dalam era globalisasi dan K-Ekonomi. *Prosiding Seminar Tahunan Jabatan Ekonomi Pembangunan: Globalisasi & Peluang-Cabaran Pembangunan Ekonomi*. Bangi: Fakulti Ekonomi, UKM.
- Rancangan Malaysia KeLapan 2001-2005. Kuala Lumpur: Pencetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Rancangan Malaysia KeSembilan 2006-2010. Kuala Lumpur: Pencetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Rothberg, D. 2006. Tech company turnover down in Q2. *E-week online*. (atas talian) <http://www.eweek.com/c/a/ITManagement/Tech%20Company%20Turnover%20Down%20in%20Q2/>. Retrieved 25 July 2006.
- Southgate, D. 2002, 7 Mei. Spiking turnover can hinder company growth plans. (atas talian) http://articles.techrepublic.com.com/5100-10878_11-5033002.html (15 June 2009).
- Steiger, J. H. 1994. Factor analysis in the 1980's and the 1990's: Some old debates and some new developments. 7 June 2009 from <http://www.statpower.net/Steiger%20Biblio/Steiger94.PDF>
- SME Info. 2005. www.smeinfo.com.my/pdf/sme_definitions_BM.pdf. Retrieved 5 September 2008.
- Trevor, C. O. 2001. Interactions among actual ease-of-movement determinants and job satisfaction in the prediction of voluntary turnover. *Academy of Management Journal*. 44 (4): 621-638.
- Usherwood, B., Proctor, R., Bower, G., Stevens, T. & Coe, C. 2000. Recruitment and retention in the public library – a baseline study. *Career Development International* 5 (6): 301-317.
- Utusan Malaysia Online 2008. Kongres Teknologi Maklumat Sedunia Kali ke-16. (atas talian) <http://www.kperak.com.my/index/news/1361.html?vcid=39>. Retrieved 17 September 2008.
- Walker, J.W. 1980. Dirujuk dari Mobley, W.H. 1982a. *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Zakaria I. 1991. Faktor yang menerangkan kelakuan pusingganti di kalangan pengurus bank. *Jurnal Pengurusan* 10: 3-12.
- Khairul Akmaliah Adham
Graduate School of Business
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi
Malaysia
Email: ka@ukm.my