

Sokongan Organisasi dan Pengekalan Pekerja: Tekanan Kerja Sebagai Penyederhana

UMMI MUNIRAH SYUHADA MOHAMAD ZAN
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
MALAYSIA
ummi@kuis.edu.my

FATINI MOHD YAZID
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
MALAYSIA
fatiniyazid97@gmail.com

NADZIRAH MOHD FAUZI
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
MALAYSIA
nadzirah@kuis.edu.my

PANJI HIDAYAT MAZHISHAM
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
MALAYSIA
panjihidayat@kuis.edu.my

WAN SURAYA WAN HASSIN
Fakulti Pengurusan dan Muamalah
Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
MALAYSIA
wansuraya@kuis.edu.my

ABSTRAK

Pengekalan pekerja amat penting dan perlu dititikberatkan bagi menjamin kelangsungan sesebuah organisasi. Kajian ini membincangkan peranan tekanan sebagai penyederhana dalam hubungan antara sokongan organisasi dengan hasrat untuk kekal dalam kalangan pekerja teknologi maklumat dan komunikasi. Objektif kajian ini dijalankan adalah bagi mengenal pasti tahap hasrat untuk kekal dalam kalangan pekerja dan menganalisis peranan tekanan kerja sebagai penyederhana dalam hubungan antara sokongan organisasi dengan hasrat untuk kekal dalam kalangan pekerja. Bagi mencapai objektif ini, borang soal selidik telah digunakan sebagai kaedah pengumpulan data dalam kajian ini dan telah diedarkan kepada 150 orang pekerja di sebuah jabatan kerajaan terpilih. Manakala kaedah analisis yang digunakan untuk menganalisis data adalah menggunakan skor min dan regresi. Data yang diperoleh diproses menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 23.0. Hasil kajian mendapati nilai skor min bagi pengekalan pekerja berada di dalam tahap yang tinggi iaitu sebanyak 52% dan sederhana tinggi iaitu sebanyak 39.3%. Tekanan kerja didapati tidak menyumbang secara signifikan terhadap pengekalan pekerja ($\beta=-0.067$, $p>0.05$) namun sokongan organisasi menyumbang secara signifikan terhadap pengekalan

pekerja ($\beta=0.354$, $p<0.05$). Tekanan kerja memainkan peranan sebagai faktor penyederhana (hubungan signifikan) dalam hubungan antara sokongan organisasi dan pengekalan pekerja ($\beta=0.201$, $p<0.05$). Kesimpulan daripada kajian ini mendapati tekanan kerja memainkan satu peranan iaitu sebagai faktor penyederhana (*pure moderator*). Ini menunjukkan tekanan kerja akan memberi kesan secara tidak langsung terhadap pengekalan pekerja.

Kata Kunci: *Pengekalan Pekerja, Tekanan Kerja, Sokongan Organisasi, Penyederhana*

ABSTRACT

Employee retention is very important and should be emphasized to ensure the survival of an organization. This study discusses the role of stress as a moderator in the relationship between organizational support and desire to remain among information and communication technology workers. The objective of this study was to identify the level of desire to remain among employees and analyze the role of work stress as a moderator in the relationship between organizational support and desire to remain among employees. To achieve this objective, a questionnaire was used as a data collection method in this study and was distributed to 150 employees in a selected government department. While the method of analysis used to analyze the data is to use mean scores and regression. The data obtained were processed using Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 23.0. The results of the study found that the mean score value for employee retention was in a high level of 52% and moderately high of 39.3%. Work stress was found not to contribute significantly to employee retention ($\beta = 0.067$, $p > 0.05$) but organizational support contributed significantly to employee retention ($\beta = 0.354$, $p < 0.05$). Work stress played a role as a moderating factor (significant relationship) in the relationship between organizational support and employee retention ($\beta = 0.201$, $p < 0.05$). The conclusion from this study found that work stress plays a role as a moderating factor (*pure moderator*). This suggests work stress will have an indirect impact on employee retention.

Key Words: *Employee Retention, Work Stress, Organizational Support, Moderation*

PENGENALAN

Ekoran teknologi global dan nasional, bidang teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) menjadi antara bidang yang semakin pesat di Malaysia dengan kecanggihan yang sentiasa meningkat. Pengekalan pekerja dari bidang ini adalah sangat penting bagi setiap organisasi terutamanya golongan profesional yang mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang tinggi kerana mereka adalah aset yang menyumbang kepada perkembangan teknologi sesebuah organisasi. Pengekalan pekerja ditakrifkan sebagai niat untuk kekal dalam hubungan pekerjaan dengan organisasi atau majikan dalam jangka masa yang panjang (Muhammad & Umar, 2012). Permintaan terhadap pasaran kerja di negara ini bagi dekad seterusnya akan menyaksikan peralihan daripada berintensifkan buruh tradisional kepada pekerjaan yang memerlukan kemahiran teknologi (Bernama, 2019).

Menurut laporan Bernama (2019), May Wah Chan, Pengarah Michael Page Malaysia berkata, pekerjaan berkaitan keselamatan siber, data raya, perlindungan data, kecerdikan buatan serta robotik juga akan lebih mendapat permintaan tinggi di pasaran kerja. Beliau juga menyatakan bahawa ramai siswazah yang menganggur kerana mempunyai masalah ketidakpadanan bakat dalam bidang teknologi. Ini menyebabkan pekerjaan dalam bidang ini

sering diberikan kepada pihak atau sumber luar yang jauh berpengalaman dan mahir. Di Malaysia, teknologi maklumat dan komunikasi merupakan agenda baharu yang begitu diberikan perhatian. Oleh kerana itu, organisasi yang sememangnya mempunyai kelebihan pekerja ICT yang mahir haruslah sentiasa memberikan sokongan dan menjaga hubungan yang baik dan kebajikan pekerja supaya mereka kekal dalam organisasi tersebut. Kerajaan Malaysia juga telah menyediakan infrastruktur dan membangunkan sumber manusia yang menjadi penggerak kepada pertumbuhan ekonomi dengan menambah penawaran pekerja berkemahiran tinggi dalam bidang teknologi (Nur Atiqah et al., 2010).

Menurut Kajian Peralihan dari Sekolah ke Pekerjaan (SWTS) Institut Penyelidikan Khazanah (KRI), berdasarkan Senarai Pekerjaan Kritikal 2017/2018, bidang ICT adalah antara bidang yang tersenarai dalam pekerjaan yang paling dikehendaki. Hal ini kerana, bidang ICT di Malaysia sudah mula mempunyai perkembangan teknologi yang memberangsangkan antaranya ialah kecerdasan buatan (AI). Organisasi juga memilih golongan profesional ICT termasuk penganalisis sistem, pembangun perisian, pengaturcaraan aplikasi, pentadbir pangkalan data dan jurutera rangkaian (Mohd Zaky, 2018). Dalam usaha mengekalkan pekerja, sokongan organisasi juga memainkan peranan penting bagi pengekalan seseorang individu di dalam pekerjaan. Organisasi yang menitikberatkan kebajikan pekerja dengan memberikan kemudahan di tempat kerja akan menerima pulangan dari segi pekerja yang komited dan sanggup melakukan lebih pekerjaan yang telah ditugaskan (Rasidah & Suryati, 2010). Ini bermakna pekerja akan menjadi lebih selesa dan bersedia untuk melakukan apa sahaja tugas yang diarahkan.

Dalam era moden yang mencabar ini, setiap industri sama ada kerajaan atau swasta tidak akan maju sekiranya tidak diseimbangkan dengan teknologi (Afiq Hanif, 2018). Walau bagaimanapun, Raišienė dan Jonušauskas (2013) berpendapat bahawa bekerja menggunakan teknologi yang kerap juga boleh memberikan tekanan kerja kepada pekerja dengan meninggalkan kesan negatif terhadap kesihatan pekerja. Masalah dalam mengekalkan pekerja di dalam sesebuah organisasi adalah semakin meningkat dan merosot. Menurut Piyali & Rachita (2011), hal ini agak merbahaya kerana dapat menjatuhkan imej dan nama baik organisasi. Perkara ini memberikan kesan kepada pekerja baru dan pekerja lama dimana pekerja baru akan berasa bimbang untuk mendekati organisasi terbabit untuk bekerja. Manakala pekerja lama pula, mereka akan bimbang untuk terus kekal dalam organisasi tersebut apabila melihat rakan-rakan mereka berhenti untuk mencari organisasi yang lebih baik.

Menurut laporan daripada Mohd Azis et al., (2019) menunjukkan kadar pengangguran mengikut bidang bagi teknologi maklumat dan komunikasi adalah sebanyak 23.3%. Tambahan pula, bekas Menteri Belia dan Sukan, Khairy Jamaluddin berkata rakyat Malaysia yang mempunyai pekerjaan tetap perlu bersiap sedia untuk kehilangan pekerjaan tetap di masa akan datang terutama sekali pekerja sektor awam (Alyaa Alhadjri, 2019). Hal ini berpunca daripada “*gig economy*” yang membawa maksud pasaran bebas yang mana pekerjaan sementara adalah amalan biasa dan sesebuah organisasi mengikat pekerja secara kontrak untuk penglibatan jangka pendek. Menurut laporan daripada Mohd Iskandar (2019) seramai 32,929 pekerja swasta diberhentikan dalam tempoh setahun sejak Mei 2018. Menteri Sumber Manusia, M Kulasegaran, berkata seramai 25,810 daripada jumlah itu membabitkan pemberhentian biasa, manakala bakinya iaitu seramai 7,119 pekerja melalui pemberhentian secara sukarela (VSS). Dalam jumlah itu, sektor teknologi maklumat dan komunikasi membabitkan seramai 2,138 pekerja.

Selain itu, Presiden Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja Dalam Perkhidmatan Awam (Cuepacs), Datuk Azih Muda menjelaskan pada tahun 2017, terdapat 20,000 penjawat awam yang bersara awal setahun disebabkan tekanan di tempat kerja. Ia adalah angka yang agak membimbangkan. Secara umumnya, tekanan kerja menjejaskan produktiviti serta prestasi organisasi dan angka mereka yang mengalami tekanan ini adalah agak tinggi (Harun Yahya, 2019). Walau bagaimanapun, setiap pekerjaan pasti tidak terlepas daripada tekanan kerja dan ianya harus ditempuhi oleh setiap individu di alam pekerjaan. Tekanan kerja merupakan faktor negatif dalam persekitaran kerja pada hari ini dan sentiasa menjadi isu utama dalam kalangan pekerja. Suasana persekitaran kerja, bebanan kerja, cabaran masa kerja dan peningkatan taraf hidup adalah antara tekanan yang dialami oleh seseorang pekerja di tempat kerja (Yozgat et al., 2013).

Berikutan dengan masalah yang telah dibincangkan diatas seperti masalah pengangguran dan perbehentian kerja yang meningkat dalam kalangan pekerja ICT, masalah penjawat awam bakal kehilangan pekerjaan tetap dan bersara awal akibat tertekan, dan sebagainya, kajian terhadap pekerja sektor awam dalam bidang ICT wajar dijalankan bagi menambah dapatan kajian secara empirikal berkaitan pengekalan pekerja dalam sektor awam. Kajian ini bertujuan menilai tahap hasrat untuk kekal dalam kalangan pekerja teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) sektor awam di jabatan kerajaan terpilih. Seterusnya, menganalisis peranan tekanan kerja sebagai penyederhana dalam hubungan antara sokongan organisasi dengan hasrat untuk kekal dalam kalangan pekerja ICT sektor awam.

SOROTAN LITERATUR

Bahagian ini membincangkan kajian literatur bagi tiga pemboleh ubah kajian iaitu pengekalan pekerja, sokongan organisasi dan tekanan kerja.

Pengekalan Pekerja

Menurut laporan daripada Piyali Ghosh dan Rachita Satyawadi (2011) mendefinisikan bahawa pengekalan pekerja adalah salah satu bahan ukur utama untuk mengukur kesihatan dan kejayaan mana-mana organisasi. Pengkaji tersebut juga menyatakan strategi pengekalan pekerja secara beransur-ansur menjadi bahagian penting dalam organisasi. Hal ini kerana daripada pengekalan pekerja, organisasi dapat mencapai matlamat dan objektif dengan sempurna. (Johanim et al. 2012; Muhammad & Umar 2012) kajian Continue dan Edeh., (2015), mentakrifkan pengekalan pekerja sebagai niat untuk kekal dalam hubungan pekerjaan sekarang dengan majikan dalam jangka masa yang panjang.

Terdapat beberapa kelebihan jika organisasi berjaya mengekalkan pekerja untuk terus berkhidmat dalam tempoh yang panjang. Menurut Christiane et al., (2015) antaranya ialah organisasi tersebut dapat menjimatkan kos untuk pengambilan, latihan yang kurang untuk dijalankan kepada calon baru, meningkatkan produktiviti, meningkatkan prestasi pekerja dan dapat mencapai matlamat dan objektif organisasi. Pengekalan pekerja merujuk kepada dasar dan amalan organisasi dalam mempertahankan pekerja yang berkualiti daripada meninggalkan pekerjaan atau organisasi (Eric Ng et al., 2012). Menurut pengkaji ini juga, mereka bersetuju bahawa pengekalan pekerja melibatkan pengambilan langkah-langkah daripada organisasi itu sendiri dalam menggalakkan pekerja untuk kekal di organisasi untuk tempoh masa yang maksimum. Selain itu, pengkaji lepas juga bersetuju bahawa mengekalkan pekerja yang berpengetahuan untuk pekerjaan itu penting bagi majikan, tetapi pengekalan

lebih penting daripada pengambilan pekerja baru yang akan melibatkan kos (Eric Ng et al., 2012).

Menurut kajian daripada Bidisha dan Mukulesh (2013), menerangkan bahawa pengekalan pekerja adalah satu proses di mana para pekerja digalakkan untuk kekal bersama organisasi untuk jangka masa maksimum atau sehingga projek selesai. Apabila pekerja tidak berpuas hati, mereka akan berpindah ke organisasi lain (Leena James & Lissy Mathew, 2012). Jaminan dalam kelangsungan dan daya saing sesebuah organisasi secara umumnya daripada pengekalan pekerja di sesebuah organisasi (Md Lazim et al., 2012). Pembehentian pekerja secara sukarela mengakibatkan organisasi terpaksa berbelanja lebih untuk pengambilan pekerja baru yang melibatkan kos yang tinggi. Pekerja baru perlu diasuh dan dilatih melalui latihan dan pembangunan yang memerlukan kos yang tinggi sehingga seorang pekerja berjaya diganti, organisasi pula akan menderita dalam pembiayaan kos yang mahal (Leena James & Lissy Mathew, 2012).

Gomes et al. (2011) di dalam kajian Ahammad, M. F., et al., (2016) menyatakan bahawa pengekalan pekerja merupakan komponen penting dalam pengurusan integrasi yang berjaya. Pengekalan dianggap sebagai sebaliknya logik dari perolehan atau pembehentian kerana ia menunjukkan tingkah laku untuk terus bertahan daripada berhenti atau tingkah laku untuk terus meninggalkan organisasi (Muir & Li, 2014) di dalam kajian Marwa Gaber (2018). Pengekalan pekerja juga didefinisikan sebagai pelbagai dasar dan amalan yang membolehkan pekerja memasuki organisasi untuk tempoh yang lebih lama (Francis, 2014) di dalam kajian Marwa Gaber (2018).

Pengekalan pekerja adalah usaha yang diambil oleh pihak pengurusan organisasi untuk memastikan pekerja tidak meninggalkan organisasi. Selain itu, organisasi seharusnya memberikan perhatian dalam melakukan penambahbaikan pengurusan dan pembangunan sumber manusia, seterusnya membangunkan strategi pengekalan pekerja mereka (Nur Atiqah et al., 2010). Organisasi-organisasi masa kini lebih cenderung dalam mendapatkan kesetiaan di kalangan pekerja. Ini kerana dengan adanya sumber tenaga kerja yang optimum dan hubungan yang baik antara pekerja dengan majikan, keuntungan perniagaan dan kesetiaan pelanggan dengan organisasi juga dapat dipertingkatkan (Aityan & Gupta, 2011). Hazell (2010) juga bersetuju bahawa kepentingan melakukan kajian terhadap pengekalan pekerja. Ini kerana kajian seperti ini dapat membantu organisasi menangani masalah kos kerugian yang bakal dihadapi akibat kehilangan pekerja.

Hasil kajian lepas iaitu daripada Md Lazim et al., (2012) berpendapat bahawa hasrat pekerja untuk kekal bekerja di organisasi adalah salah satu aspek daripada pengekalan pekerja. Hasrat untuk kekal bermaksud pekerja setia berkerja di organisasi walaupun berubah-ubah jawatan dari semasa ke semasa (D'Amato & Herzfeldt 2008; Md Lazim et al., 2012). Terdapat beberapa kajian lepas yang juga menggunakan hasrat untuk kekal sebagai item untuk menjelaskan pengekalan pekerja di organisasi antaranya adalah Md Lazim et al., (2012) dan Coombs (2009). Di dalam kajian Md Lazim et al., (2012) juga menyatakan bahawa pengkaji lain juga berpendapat bahawa terdapat hubungan signifikan antara hasrat untuk kekal dengan pengekalan pekerja iaitu dari hasil kajian Ellenbecker (2004). Selain itu, hasrat pekerja untuk terus kekal didalam organisasi amatlah penting untuk kemajuan dan kejayaan organisasi kerana pekerja adalah umpama tulang belakang bagi setiap organisasi (Mello, 2011; Honore, 2009; Continue et al., 2015).

Berdasarkan penjelasan ini, pengkaji akan menggunakan pendekatan yang sama iaitu menggunakan hasrat untuk kekal sebagai item bagi mewakili pengekalan pekerja di organisasi. Secara amnya, hasrat untuk kekal yang digunakan dalam kajian ini adalah untuk mengukur hasrat pekerja mahir teknologi maklumat di sebuah jabatan kerajaan terpilih untuk terus kekal bekerja di organisasi semasa.

Sokongan Organisasi

Menurut laporan Christopher N. dan Aiswarya (2019) menyatakan bahawa organisasi yang mempunyai strategi sokongan yang baik dapat mengekalkan pekerja mereka untuk bekerja di organisasi dengan lebih lama. Hasilnya adalah logik kerana pekerja lebih suka bekerja dalam persekitaran kerja yang menawarkan sokongan kepada pekerja mereka. Oleh itu, dalam menyokong, menarik dan mengekalkan pekerja sebuah organisasi haruslah mempunyai dasar dan mekanisme dalam usaha tersebut.

Terdapat beberapa kajian lepas yang bersetuju bahawa terdapat hubungan signifikan antara sokongan organisasi dan pengekalan pekerja. Antaranya adalah kajian daripada Ghosh & Sahney (2011), Kundu & Lata (2017) dan Ghosh et al., (2013) menyatakan sokongan di tempat kerja seperti sokongan pembangunan kerjaya, sokongan antara unit, sokongan pengurusan atas, sokongan pekerja senior, kesejahteraan pekerja seperti sokongan kebajikan pekerja dan keseimbangan kerja dan kehidupan mempunyai hubungan dan pengaruh positif terhadap pengekalan pekerja di organisasi. Hubungan persekitaran seperti sokongan dari rakan sekerja dan penyelia juga amat penting bagi meningkatkan semangat dan pengekalan pekerja untuk terus berkhidmat di dalam sesebuah organisasi. Menurut kajian lepas daripada Muduli dan Raval (2018), terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan organisasi seperti sokongan daripada rakan sekerja dan sokongan penyelia dalam usaha pengekalan pekerja di organisasi.

Selain itu, di dalam kajian Christopher N. Arasanmi dan Aiswarya Krishna (2019) menyatakan sokongan organisasi terdiri daripada bantuan dan sokongan daripada penyelia, pengurus dan pemimpin organisasi dalam persekitaran kerja. Di dalam kajian ini juga, terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan organisasi dan pengekalan pekerja. Seterusnya, kajian lepas daripada Md Lazim et al., (2012) juga menyatakan sokongan organisasi dapat mempengaruhi dan mempunyai hubungan signifikan terhadap pengekalan pekerja. Menurut Francis Cheung dan Anise M.S. Wu (2012) organisasi yang memberikan sokongan organisasi, keselamatan peribadi kepada pekerja, hubungan baik antara rakan kerja dan penyelia, pertumbuhan pekerja, sokongan pencapaian individu dan kepuasan kerja di tempat kerja mempunyai hubungan yang positif terhadap pengekalan pekerja.

Terdapat banyak faktor sokongan organisasi berperanan dalam pengekalan pekerja. Menurut kajian daripada Ghosh et al. (2013) apabila organisasi mengiktiraf sumbangan mereka dan menunjukkan kebimbangan untuk kesejahteraan mereka dan menyediakan persekitaran kerja yang positif; maka pekerja mungkin tinggal dan tetap dengan organisasi. Selain itu, pengurus atau organisasi haruslah memberikan pengiktirafan atau penghargaan kepada para pekerja yang bertungkus-lumus bekerja untuk memajukan organisasi bagi menghalang mereka untuk mencari tempat kerja lain (Continue et al., 2015). Langkah ini dapat sedikit sebanyak dapat meningkatkan motivasi dan semangat pekerja untuk terus menyumbangkan idea dan tenaga kepada organisasi. Berdasarkan penjelasan ini, sokongan organisasi yang betul dan adil dapat memenuhi keperluan kerja dan kebajikan pekerja dipercayai dapat meningkatkan pengekalan pekerja di sesebuah organisasi.

Berdasarkan beberapa kajian lepas mengenai sokongan organisasi dan hasrat untuk kekal, kajian ini telah membangunkan hipotesis pertama.

H₁: Sokongan organisasi mempengaruhi secara signifikan hasrat untuk kekal

Tekanan Kerja

Tekanan ditakrifkan sebagai keadaan psikologi yang berkembang apabila seseorang menghadapi situasi yang membebankan atau melampaui sumber dalaman atau luaran untuk menanganinya dengan baik (Wilkinson & Singh, 2010) di dalam kajian Katherine et al. (2015). Carlos dan Pamela (2018) menyatakan tekanan dari perspektif psikologi organisasi difahami sebagai ketidakseimbangan pekerja yang diandaikan antara jangkaan peribadi, keupayaan kawalan, realiti kehidupan tenaga kerja dan tuntutan pekerjaan yang diperlukan oleh organisasi. *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) mendefinisikan tekanan kerja sebagai satu tindak balas terhadap bahaya fizikal dan emosi yang muncul apabila tuntutan kerja tidak sepadan dengan kemampuan, pengetahuan dan keperluan sebagai seorang pekerja (Nor Liyana & Mansor, 2010). Pengkaji lepas menyimpulkan bahawa perkara ini boleh mencetuskan reaksi individu mengikut persepsi terhadap tekanan kerja.

Asim Masood (2013) menyatakan bahawa terdapat tiga jenis tekanan yang ada di tempat kerja iaitu tekanan fizikal, tekanan emosi atau mental dan tekanan tingkah laku. Tekanan fizikal adalah tekanan yang berlaku disebabkan oleh masalah ergonomik di tempat kerja. Kesemua kemudahan dan peralatan yang diberikan kepada pekerja memainkan peranan yang penting kerana dari perkara inilah insiden di tempat kerja boleh berlaku. Seterusnya, tekanan emosi di tempat kerja boleh berlaku akibat penghinaan, cemburu pengabaian dan sebagainya. Tekanan ini lebih cenderung kepada mainan emosi seseorang manakala tekanan mental pula akibat daripada kebosanan, kebimbangan, berfikiran negatif dan sebagainya. Akhir sekali adalah tekanan tingkah laku diri atau orang lain sebagai contoh tekanan dari tingkah laku negatif seseorang seperti gangguan seksual dan sebagainya.

Dalam kajian yang dijalankan oleh Yang et al., (2016) di dalam kajian Carlos dan Pamela (2018) dilaporkan bahawa tekanan pekerjaan menurunkan kepuasan kerja pekerja dan motivasi diri pekerja, serta meningkatkan keinginan pekerja untuk mencari kerja lain. Menurut Mutkins et al., (2011) pula berpendapat bahawa kepuasan dan kesetiaan yang rendah terhadap organisasi adalah berpunca daripada pekerja yang sering terdedah dengan punca tekanan yang tidak terkawal. Hal ini disokong oleh Paoline dan Lambert (2012) yang juga menyatakan bahawa kurangnya sokongan sosial dan kawalan kerja boleh mengakibatkan pekerja enggan untuk terus kekal bekerja dalam organisasi.

Terdapat juga kajian yang menggunakan tekanan kerja sebagai faktor penyederhana untuk menjelaskan bentuk atau kekuatan hubungan antara sokongan organisasi dengan pengekalan pekerja. Menurut kajian Md Lazim et al., (2012) yang menjadikan tekanan kerja sebagai penyederhana, hasil kajiannya menyatakan tekanan kerja berperanan sebagai *quasi moderator* kerana mempunyai hubungan negatif dengan hasrat untuk kekal. Ini bermakna, apabila pekerja mengalami tekanan kerja yang tinggi, maka hasrat untuk kekal di organisasi akan menurun. Manakala interaksi tekanan kerja terhadap sokongan organisasi mempunyai hubungan dengan pengekalan pekerja. Selain itu, kajian lepas daripada Amy E. Green et al., (2016) yang menggunakan tekanan sebagai penyederhana menyatakan tekanan yang tinggi

seperti keletihan emosi, bebanan kerja dan pekerjaan yang mustahil untuk dilaksanakan dapat mengurangkan perasaan kesetiaan pekerja di organisasi.

Berdasarkan beberapa kajian lepas mengenai tekanan kerja, kajian ini telah membangunkan hipotesis yang kedua dan ketiga.

H₂: Tekanan kerja mempengaruhi secara signifikan terhadap hasrat untuk kekal.

H₃: Tekanan kerja menyederhanakan hubungan di antara sokongan organisasi dengan hasrat untuk kekal.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan reka bentuk tinjauan berasaskan borang soal selidik. Kaedah tinjauan digunakan dengan meluas dalam kajian-kajian sains sosial untuk mendapatkan data berkenaan sesuatu fenomena melalui temu bual atau borang soal selidik (Hair et al., 2010). Melalui kaedah ini, sekumpulan sampel yang terpilih daripada populasi yang terlibat menjawab borang soal selidik yang diedarkan. Jawapan yang diberikan adalah berdasarkan konstruk yang telah dibina untuk melihat pengaruh pembolehubah bebas, iaitu sokongan organisasi dan pembolehubah penyederhana iaitu tekanan kerja terhadap pembolehubah bersandar iaitu pengekalan pekerja. Proses pengumpulan data untuk kajian ini sesuai dengan reka bentuk yang dipilih.

Populasi bagi kajian ini ialah 211 orang pekerja Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) di sebuah jabatan kerajaan. Mengikut jadual Krejcie dan Morgan (1970) pengkaji perlu mengedarkan borang soal selidik sebanyak 136 set borang soal selidik kepada responden. Pengkaji telah mengedarkan sebanyak 150 set borang soal selidik bagi mengelakkan sebarang kesulitan berlaku seperti kerosakan dalam menjawab borang soal selidik. Pengkaji berjaya mendapatkan pulangan 150 borang soal selidik daripada 150 orang responden. Teknik pensampelan adalah salah satu kaedah saintifik untuk memilih sampel dari populasi. Sampel yang dipilih mestilah secara rawak dan mewakili populasi. Teknik pensampelan yang digunakan dalam setiap kajian bergantung kepada jenis populasi yang ingin dikaji (Faizah Omar et al., 2015). Kajian ini menggunakan teknik pensampelan bola salji (*snow ball sampling*) merujuk kepada prosedur pensampelan di mana responden kajian diminta untuk mencadangkan subjek lain yang mempunyai ciri-ciri yang sesuai untuk dikaji. Teknik ini digunakan di mana pengkaji memberikan set soalan selidik kepada wakil pekerja Bahagian Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) untuk mengedarkan set soal selidik tersebut kepada pekerja ICT yang lain di dalam organisasi yang sama.

Kajian ini menggunakan soal selidik yang telah diadaptasikan daripada kajian lepas iaitu daripada kajian Md Lazim et al., (2012). Borang soal selidik yang telah diedarkan mengandungi dua bahagian. Bahagian A mengandungi soalan berkaitan dengan maklumat demografi responden manakala Bahagian B pula mengandungi soalan berkaitan hasrat untuk kekal, persepsi terhadap sokongan organisasi dan tekanan kerja. Amalan organisasi seperti ganjaran, amalan keselamatan ergonomik, gaya kepimpinan, persepsi terhadap sokongan organisasi dan tekanan kerja terhasil daripada tingkah laku pekerja (Md Lazim et al., 2012). Mereka juga bersetuju bahawa pengekalan pekerja dioperalisasikan sebagai hasrat pekerja untuk kekal bekerja di organisasi. Hasrat untuk kekal diukur dengan menggunakan enam item iaitu kombinasi daripada tiga item yang dibangunkan oleh Coombs (2009) dan tiga item yang dibangunkan oleh Stassen dan Ursel (2009). Gabungan item perlu dilakukan kerana tambahan

item ini diyakini dapat meningkatkan kepekaan responden dan menggalakkan responden untuk membaca pernyataan dalam setiap item dengan teliti (Akaba, 2006). Semua item ini diukur pada tahap individu dan berdasarkan skala Likert lima mata iaitu 1= “sangat tidak setuju” hingga 5= “sangat setuju”. Pernyataan (Chew & Chan 2008; Coombs 2009; Ellenbecker 2004) di dalam kajian (Md Lazim et al., 2012) menyatakan bahawa kajian lalu juga banyak menggunakan konsep hasrat untuk kekal sebagai proksi untuk menjelaskan pengekalan pekerja di organisasi.

Penyataan Eisenberger dan rakan-rakan (1986) didalam kajian Md Lazim et al., (2012) menyatakan bahawa persepsi terhadap sokongan organisasi dioperalisasikan sebagai pandangan pekerja tentang sejauh mana organisasi menghargai sumbangan dan menjaga kebajikan mereka. Persepsi terhadap sokongan organisasi diukur dengan tujuh item oleh Eisenberger et al., (1986). Semua item ini diukur pada tahap individu dan berdasarkan skala Likert lima mata iaitu 1= “sangat tidak setuju” hingga 5= “sangat setuju”. Pernyataan daripada Maslach & Jackson (1981); Raghawan et al., (2008) yang dinyatakan dalam kajian Md Lazim et al., (2012) mendapati bahawa tekanan kerja dioperalisasikan sebagai persepsi pekerja terhadap kelesuan kerja yang disebabkan tugas di organisasi. Tekanan kerja diukur dengan menggunakan instrumen *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang dibangunkan oleh Maslach dan Jackson (1981). Konstruk ini mengandungi lima item yang mengukur tentang persepsi dan sikap individu terhadap simptom kelesuan kerja yang disebabkan tugas yang dilakukan di organisasi. Semua item ini diukur pada tahap individu dan berdasarkan skala kekerapan (*frequency scale*) lima mata iaitu 1= “tidak pernah” hingga 5= “selalu”.

Data kajian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memperihalkan profil responden kajian berbantuan perisian IBM SPSS 23.0. Kerlinger (1986) menerangkan bahawa kajian deskriptif mempunyai dua tujuan utama iaitu pertama, untuk mencari jawapan kepada soalan-soalan kajian dan kedua untuk mengawal varians. Penggunaan statistik deskriptif adalah penting kerana ia membolehkan penyelidik untuk mengukur kekerapan pemerhatian tertentu. Kajian ini menggunakan nilai skor min bagi mengukur tahap hasrat untuk kekal dalam kalangan pekerja. Menurut Nunnally & Bernstein (1994) nilai skor min dapat diukur berdasarkan empat bahagian iaitu nilai yang rendah, sederhana rendah, sederhana tinggi dan tinggi. Nilai min 1.00 hingga 2.00 adalah pada tahap yang rendah dan nilai 2.10 hingga 3.00 adalah pada tahap yang sederhana rendah. Manakala nilai min di antara 3.10 hingga 4.00 adalah pada tahap sederhana tinggi dan 4.10 hingga 5.00 adalah tahap nilai min yang tinggi. Manakala statistik inferensi digunakan untuk menguji model hipotesis kajian menggunakan teknik analisis regresi berganda bertingkat. Baron dan Kenny (1986) telah mencadangkan tiga langkah dalam proses analisis ini. Langkah pertama adalah menganalisis sokongan organisasi sebagai pemboleh ubah bebas terhadap pengekaln pekerja sebagai pemboleh ubah bersandar. Langkah kedua adalah menguji faktor penyederhanaan iaitu tekanan kerja terhadap pengekaln pekerja. Langkah ketiga adalah menguji interaksi tekanan kerja dan sokongan organisasi dalam model regresi ini. Model regresi dapat dilihat dalam Rajah 1 di bawah. Penyederhanaan tulen (*pure moderator*) akan wujud jika $b(x)$ dan $b(x * z)$ adalah signifikan dan $b(z)$ tidak signifikan. Namun penyederhanaan kuasi (*quasi moderator*) akan wujud jika $b(x)$, $b(z)$ dan $b(x * z)$ signifikan (Sharma, Durand & Gur-Arie 1981).



RAJAH 1: Model Regresi Kajian

DAPATAN KAJIAN

Profil Responden

Responden kajian berjumlah 150 orang penjawat awam terdiri daripada 43.3 peratus lelaki dan 56.7 peratus perempuan dengan majoritinya telah berkahwin (61.3%), dalam kategori yang berumur 30-39 tahun (37.3%) dan diikuti oleh kumpulan umur 29 tahun ke bawah (32%). Kebanyakan responden yang terlibat memiliki tahap pendidikan tertinggi peringkat diploma iaitu 40.7 peratus. Sebanyak 88 peratus pekerja adalah berstatus tetap dan majoriti mempunyai pengalaman kurang daripada 11 tahun (66%) dalam bidang ICT dan kurang daripada 11 tahun (71.4%) bagi tempoh berkerja dalam organisasi semasa. Perincian profil responden dapat dilihat dalam Jadual 1 di bawah.

JADUAL 1: Profil Responden Kajian (n=150)

Pemboleh Ubah	Frekuensi	Peratus (%)
Jantina		
Lelaki	65	43.3
Perempuan	85	56.7
Status Perkahwinan		
Bujang	51	34.0
Berkahwin	92	61.3
Lain-lain	7	4.7
Umur		
29 tahun dan ke bawah	48	32.0
30-39 tahun	56	37.3
40-49 tahun	35	23.3
50 tahun dan ke atas	11	7.3
Pendidikan Tertinggi		
SPM	36	24.0
STPM	14	9.3
Diploma	61	40.7
Ijazah Sarjana Muda	37	24.7
Ijazah Sarjana	1	0.7
Lain-lain	1	0.7

Status Pekerjaan		
Tetap	132	88.0
Kontrak	18	12.0
Pengalaman Bekerja dalam Bidang ICT		
≤ 2 tahun	31	20.7
3-5 tahun	32	21.3
6-10 tahun	36	24.0
11-15 tahun	27	18.0
≥ 16 tahun	24	16.0
Tempoh Bekerja dalam Organisasi Semasa		
≤ 2 tahun	34	22.7
3-5 tahun	36	24.0
6-10 tahun	37	24.7
11-15 tahun	23	15.3
≥ 16 tahun	20	13.3

Skor Min

Jadual 2 di bawah menunjukkan hasil analisis deskriptif skor min bagi mengetahui tahap hasrat untuk kekal dalam kalangan pekerja. Data telah menggambarkan tahap hasrat untuk kekal adalah berada pada tahap tinggi dengan nilai 52 peratus serta 39.3 peratus adalah sederhana tinggi. Ini dapat menjelaskan bahawa pekerja di jabatan kerajaan mahu berada dalam organisasi yang sama untuk tempoh yang lama. Dapatan ini juga kemungkinan kerana kebanyakan pekerja telah berstatus tetap iaitu 88 peratus. Oleh itu, mereka berasa terjamin dengan pekerjaan sekarang sehingga ingin terus kekal dalam organisasi yang sama.

JADUAL 2: Analisis Deskriptif Skor Min

Pemboleh Ubah	Tahap	Frekuensi	Peratus (%)
Hasrat untuk kekal	Rendah	0	0
	Sederhana Rendah	13	8.7
	Sederhana Tinggi	59	39.3
	Tinggi	78	52.0

Analisis Regresi Bertingkat

Langkah pertama menunjukkan 13.8 peratus ($R^2=13.8\%$) varians yang dijelaskan oleh sokongan organisasi dan menyumbang secara signifikan dan positif terhadap pengekalan pekerja ($\beta=0.371$, $p<0.01$). Oleh itu, hasil penemuan kajian ini menyokong hipotesis pertama (H_1). Seterusnya, dalam langkah kedua apabila tekanan kerja sebagai faktor penyederhana diuji, nilai yang ditunjukkan dalam Jadual 3 mendapati tekanan kerja tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap pengekalan pekerja ($\beta=-0.053$, $p>0.01$). Nilai R^2 terlaras juga telah berlaku sedikit penurunan sebanyak 0.3% berbanding dengan langkah 1 apabila pemboleh ubah ini dimasukkan dalam langkah 2. Oleh itu, hipotesis kedua (H_2) ditolak. Bagi melihat interaksi antara sokongan organisasi dengan tekanan kerja dalam menjelaskan pengekalan pekerja, langkah ketiga diuji. Terdapat penambahan R^2 sebanyak 3.9 peratus dan tekanan kerja telah bertindak sebagai penyederhana kepada hubungan sokongan organisasi dan pengekalan pekerja di mana H_3 adalah diterima ($\beta=0.201$, $p<0.01$). Dapatan kajian menunjukkan bahawa tekanan kerja tidak mempengaruhi hasrat untuk kekal secara langsung

namun interaksinya dengan sokongan organisasi memberi kesan yang signifikan dan positif terhadap hasrat untuk kekal. Oleh itu, tekanan kerja bertindak sebagai penyederhana tulen (*pure moderator*) di mana tekanan kerja memainkan satu peranan sahaja iaitu sebagai faktor penyederhana.

JADUAL 3: Analisis Regresi Bertingkat

	Beta Terpiawai (Std. Beta)		
	Langkah 1	Langkah 2	Langkah 3
Pemboleh Ubah			
x: Sokongan Organisasi	.371**	.377**	.354**
z: Tekanan Kerja		-.053	-.067
x*z			.201**
R²	.138	.141	.180
R² terlaras	.132	.129	.163
Perubahan R²	.138	.003	.039
Signifikan bagi perubahan F	.000	.489	.009
Durbin Watson	2.155	2.155	2.155

**signifikan pada aras keyakinan $p < 0.01$. x=pemboleh ubah tidak bersandar, z=pemboleh ubah penyederhana

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

Berdasarkan dapatan kajian yang telah dijalankan, wujud hubungan yang signifikan dan positif antara sokongan organisasi dengan hasrat untuk kekal dalam kalangan pekerja di jabatan kerajaan terpilih. Ini bermaksud hasrat pekerja untuk kekal dalam organisasi akan meningkat apabila mereka merasakan bahawa organisasi mengambil berat kebajikan dan menghargai sumbangan mereka. Dapatan ini menyokong kajian yang telah dilakukan oleh Khulida et al., (2006) yang menyatakan bahawa sokongan pengurusan organisasi mempengaruhi kesetiaan pekerja terhadap organisasi. Selain itu, kajian ini juga disokong oleh Md Lazim et al., (2012) yang menunjukkan kesan sokongan organisasi terhadap hasrat untuk kekal adalah signifikan dan positif.

Selain itu, sokongan organisasi adalah amat penting dan umpama tulang belakang bagi mengekalkan pekerja di dalam organisasi. Organisasi yang gagal memberikan sokongan kepada pekerja akan menyebabkan ketidaksetiaan pekerja di dalam organisasi berlaku. Selain itu, kurangnya sokongan organisasi juga dapat mengurangkan motivasi dan semangat kerja dalam kalangan pekerja. Sesebuah organisasi secara tidak langsung mempunyai kelebihan jika mereka mempunyai pekerja yang berdedikasi. Ini kerana, organisasi yang kehilangan pekerja dari golongan pekerja mahir yang tinggi dapat menjejaskan prestasi dan imej organisasi tersebut untuk terus maju dan berjaya di masa akan datang.

Bagi hubungan antara tekanan kerja dengan hasrat untuk kekal pula, dapatan kajian ini turut disokong oleh Puangpen Churintr (2010) yang menyatakan bahawa tekanan kerja tidak mempengaruhi pengekalan pekerja secara signifikan. Beliau juga berpendapat bahawa tekanan bukanlah faktor yang mempengaruhi pengekalan pekerja lebih-lebih lagi bagi pekerja yang mempunyai skop kerja yang lebih berat. Bagi kajian ini, tekanan kerja bukanlah perkara yang penting dalam pengekalan pekerja terhadap sesebuah organisasi. Ini menunjukkan pekerja menerima tekanan sebagai norma dalam pekerjaan dan mereka mempunyai kebolehan untuk menguruskan tekanan masing-masing.

Tekanan kerja dilihat dapat menyederhanakan dalam hubungan antara sokongan organisasi dan hasrat untuk kekal. Namun, hubungan ini dikenali sebagai *pure moderator* di mana tekanan kerja memainkan satu peranan sahaja iaitu sebagai faktor penyederhana bukan sebagai faktor penentu. Dapatan kajian ini agak berbeza dengan dapatan kajian oleh Md Lazim et al., (2012) di mana tekanan kerja berperanan sebagai *quasi moderator* kerana mempunyai hubungan negatif dengan hasrat untuk kekal. Oleh itu, sokongan organisasi ke atas hasrat untuk kekal adalah bergantung kepada tahap tekanan kerja. Pekerja dengan tahap tekanan kerja yang berbeza akan memberi reaksi yang berbeza dengan sokongan yang diterima daripada organisasi. Pengurus harus sedar bahawa walaupun peningkatan persepsi terhadap sokongan organisasi akan meningkatkan hasrat pekerja untuk kekal, ia adalah bagi pekerja yang mempunyai tekanan kerja yang rendah. Justeru itu, organisasi perlu mengambil kira perbezaan individu secara umum, dan tekanan kerja secara khusus, dalam mengenal pasti pengaruh sokongan organisasi ke atas hasrat untuk kekal.

RUJUKAN

- Afiq Hanif. (2018, Ogos 30). *My Metro*. Retrieved from Inovasi Merdeka: <https://www.hmetro.com.my/itmetro/2018/08/372788/inovasimerdeka>
- Ahammad, M. F., Tarba, S. Y., Liu, Y. & Glaister, K. W. (2016). Knowledge transfer and cross-border acquisition performance: the impact of cultural distance and employee retention. *International Business Review*, 25, 66-75.
- Aityan, S.K. & Gupta, T.K.P. (2011). Challenges of employee loyalty in corporate America. *Business and Economics Journal*, 55.
- Akaba, A. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *Hospitality Management*, 25,178-192.
- Alyaa Alhajri. (2019, Disember 22). *Malaysia Kini*. Retrieved from Sektor awam kehilangan pekerja tetap dan pencen: <https://m.malaysiakini.com/news/4827>
- Amy E. Green, Christopher R. Dishop & Gregory A. Aarons. (2016). Organizational stress as moderator of relationship between mental health provider adaptability and organizational commitment. *Psychiatric Services*, 67(10), 1103-1108.
- Asim Masood. (2013). Effects of job stress on employee retention: a study on banking sector of pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publication*, 3, 29-39.
- Baron, R. M. & 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.
- Bernamea. (2019, April 12). *Berita Harian Online*. Pasaran Kerja Masa Depan Perlukan Kemahiran Teknologi. Retrieved from <https://www.bharian.com.my/bisnes/lain-lain/2019/04/552171/pasaran-kerjamasa-depan-perlukan-kemahiran-teknologi>
- Bidisha L.D & Mukulesh B. (2013). Employee retention: a review of literature. *IORS Journal of Business and Management*, 14(2), 8-16.
- Carlos Ramos-Galarza & Pamela Acosta-Rodas. (2018). Stress and productivity in workers of textile companies. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 23(1), 17-19.
- Chew, J. & Chan, C. C. A. (2008). Human resource practices, organizational commitment and intention to stay. *International Journal of Manpower*, 29(6): 503-522.
- Christiane Bode, Jasjit Singh & Michelle Rogan. (2015). Corporate social initiatives and employee retention. *Organization Science*, 26(6), 1702-1720.
- Christopher N. Arasanmi & Aiswarya Krishna. (2019). Employer branding: perceived organisational support and employee retention – the mediating role of organisational commitment. *Industrial and Commercial Training*, 51(3), 174-183.

- Continue, A.E. & Edeh, F.O. (2015). Social intelligence and employee intention to stay. *International Journal of Novel Research in Marketing Management and Economics*, 2(1), 27-34.
- Coombs, C. R. (2009). Improving retention strategies for IT professionals working in the public sector. *Information and Management* 46, 233-240.
- D' Amator, A. & Herzfeldt, R. (2008). Learning orientation, organisation commitment and talent retention across generations. *Journal of Managerial Psychology*, 23(8), 929-953.
- Ellenbecker, C. H. (2004). A theoretical model of job retention for home health care nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 47(3), 303-310.
- Eric Ng Chee Hong, Lam Zheng Hao, Ramesh Kumar, Charles Ramendran & Vimala Kadiresan. (2012). An Effectiveness of Human Resource Management Practices on Employee Retention in Institute of Higher learning: A Regression Analysis. *International Journal of Business Research and Management*, 3(2), 60-79.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Faizah Omar, Lau Too Kya, Phang Yook Ngor & Zainudin Awang. (2015). *Statistic*. Third Edition. Shah Alam: Oxford Fajar Sdn. Bhd.
- Francis, A.U. (2014). Human resource management practices and employee retention in Nigeria's manufacturing industries. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 5(2), 1741-1754.
- Francis Cheung & Anise M.S. Wu. (2012). Older workers' successful aging and intention to stay. *Journal of Managerial Psychology*, 28(6), 645-660.
- Ghosh, K. & Sahney, S. (2011). Impact of the organizational sociotechnical system on managerial retention: a general linear modelling approach. *Journal of Modelling in Management*, 6(1), 33-59.
- Ghosh, P., Satyawadi, R., Prasad Joshi, J. and Shadman, M. (2013). Who stays with you? Factors predicting employees' intention to stay. *International Journal of Organizational Analysis*, 21(3), 288-312.
- Gomes, E., Weber, Y., Brown, C., & Tarba, S.Y. (2011). *Mergers, acquisitions and strategic alliances: Understanding the process*. USA & UK: Palgrave Macmillan.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hazell, K.W. (2010). Job Stress, burnout, job satisfaction, and intention to leave among nurses employed in Hospital Setting in the State of Florida. *Graduate-Level Student Theses, Dissertations, and Portfolios*. 237.
- Harun Yahya. (2019, Jan 20). *BH Online*. Retrieved from kaji punca stress kakitangan awam (CUEPACS): <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/01/521912/kaji-punca-streskakitangan-awam-cuepacs>
- Honore, J. (2009). Employee motivation. *Consortium Journal of Hospitality & Tourism*, 14(1), 63-75.
- Johanin, J., Tan, F.Y., Zurina, A., Khulida, K.Y., & Mohamad, N.A. (2012). Promoting Employee Intention to Stay: Do Human Resource Management Practices Matter? *International Journal of Economics and Management*, 6(2), 396-416.
- Katherine Rosenbusch, Leonard J. Cerny, & David R. Earnest. (2015). The impact of stressors during international assignments. *Cross Cultural Management*, 22, 405-430.
- Kerlinger, F. N. (1986). *Foundation of Behavioral Research*. New York: Halt, Rimehartand Winstorn.
- Khulida Kirana Yahya, Johanin Johari, Zurina Adnan Mohd Faizal Mohd Isa & Zulkiflee Daud. (2006). Faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap organisasi di kalangan penjawat awam. *Jurnal Pembangunan Sosial*, 9, 61-84.

- Kundu, S.C. & Lata, K. (2017). Effects of supportive work environment on employee retention: the mediating role of organizational engagement. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(4), 703-722.
- Leena James & Lissy Mathew. (2012). Employee retention strategies: IT industry. *SCMS Journal of Indian Management*, 9, 78-87.
- Marwa Gaber Ahmed Fahim. (2018). Strategic human resource management and public employee retention. *Review of Economics and Political Science*, 3(2), 20-39.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Md Lazim Mohd Zin, Faizuniah Pangil & Siti Zubaidah Othman. (2012). Peranan Tekanan Kerja sebagai Penyederhana dalam Hubungan antara Sokongan Organisasi dengan Pengekalan Pekerja. *Jurnal Pengurusan*, 36, 33-44.
- Mello, J. A. (2011). *Strategic Management of Human Resources*. Canada: Nelson Education, Ltd.
- Mohd Azis Ngah. (2019, Julai 7). *BH Online*. Retrieved from Siszawah B40 paling ramai menganggur:
<https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/07/582258/eksklusifgraduan-siswazah-miskin-b40-sukar-dapat-kerja-setimpal>
- Mohd Iskandar Ibrahim. (2019, Julai 1). *BH Online*. Retrieved from Sektor pembuatan catat pemberhentian paling tinggi:
<https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/07/579808/sektorpembuatan-catat-pemberhentian-pekerja-tertinggi>
- Mohd Zaky Zainuddin. (2018, Disember 12). *Berita Harian Online*. Bidang kejuruteraan, ICT dan Perniagaan antara paling dikehendaki. Retrieved from <https://www.bharian.com.my/bisnes/lainlain/2018/12/508332/bidang-kejuruteraan-ict-dan-perniagaan-antara-palingdikehendaki>
- Muduli, A. and Raval, D. (2018). Examining the role of work context, transfer design and transfer motivation on training transfer: perspective from an Indian insurance industry. *European Journal of Training and Development*, 42(3/4), 266-282.
- Mutkins, E., Brown, R.F. & Thorsteinsson, E.B. (2011). Stress, depression, workplace and social supports and burnout in intellectual disability support staff. *Journal of Intellectual Disability Research*, 55(5), 500-512.
- Muhammad Shakeel, A. & Umar, S. (2012). The Influence of Job Burnout on Intention to Stay in the Organization: Mediating Role of Affective Commitment. *Journal of Basic Applied Science Research*, 2(4), 4016-4025.
- Muir, M.R. and Li, L. (2014), "What are the top factors that drive employee retention and are there demographic (gender, generation, ethnicity, geography, etc.) differences in these factors?", Student works, ILR School, Cornell University, Spring.
- Nor Liyana, M.B. & Mansor, A.T. (2010). Tekanan kerja, motivasi dan kepuasan kerja tentera laut Armada Tentera Laut Diraja Malaysia. *Jurnal Kemanusiaan*, 15, 46-62.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. Third edition. New York: Mc Graw Hill.
- Nur Atiqah, A., Norsiah, A., Ahmad Khairy, A.D & Khairul Akmaliah, A. (2010). Faktor pengekaln pekerja dalam firma IT di Malaysia. *Jurnal Teknologi Maklumat & Multimedia*, 9, 15-30.
- Paoline, E.A. & Lambert, E.G. (2012). The issue of control in jail: The effects of professionalism, detained control, and administrative support on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among jail staff. *American Journal of Crime and Justice*, 37, 179-199.

- Piyali, G. & Rachita, S. (2011). Who stays with you? Factors predicting employees' intention to stay. *International Journal of Organizational Analysis*, 21(3), 288-312.
- Puangpen Churintr. (2010). Perceived organisational culture, stress, and job satisfaction affecting on hotel employee retention: a comparison study between management and operational employees. *Employment Relation Record*, 10(2), 64-74.
- Raghawan, V. V., Sakaguchi, T. & Mahaney, R. C. (2008). An empirical investigation of stress factors in information technology professionals. *Information Resource Management Journal*, 21(2), 38-62.
- Raišienė, A.G.; Jonušauskas, S. (2013). Silent Issues of ICT Era: Impact of Technostress to The Work and Life Balance of Employees, *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 1(2), 108-115.
- Rasidah, A. & Suryati, A.Z. (2010). Tanggapan sokongan organisasi, kepuasan kerja, komitmen dan kelakuan kewargaan organisasi pekerja: Peranan politik organisasi sebagai perantara. *Jurnal Pengurusan*, 31, 83-92.
- Sharma, S., Durand, R. M. & Gur-Arie, O. (1981). Identification and analysis of moderator variables. *Journal of Marketing Research*, 28, 291-300.
- Stassen, M. A. & Ursel, N. D. (2009). Perceived organization support, career satisfaction and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201-220.
- Wilkinson, A. & Singh, G. (2010). Managing stress in the expatriate family: a case study of the state department of the United States of America. *Public Personnel Management*, 39(2), 169-181.
- Yang, H., Ju, Y. & Lee, Y. (2016). Effects of job stress on self-esteem, job satisfaction, and turn over intention. *Journal of Transnational Management*, 21(1), 29-39.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Social and Behaviour Sciences*, 75, 518-524.