

KONFLIK DAN PRODUKTIVITI TEMPAT KERJA: PERSEPSI PEKERJA  
TERHADAP KEPERLUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING DALAM  
ORGANISASI

DR. MAZLYA ADIBAH BT AL-SAYED MOHAMAD

SARJANA SAINS  
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI  
MALAYSIA  
2006



**KONFLIK DAN PRODUKTIVITI TEMPAT KERJA: PERSEPSI PEKERJA  
TERHADAP KEPERLUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING DALAM  
ORGANISASI**

**SH.MARZETY ADIBAH BT AL SAYED MOHAMAD**

**Tesis Ini Dikemukakan Bagi Memenuhi Syarat Untuk Ijazah Sarjana Sains**

**di Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi**

**Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)**

**September 2005**

**1100054005**

**i**

*Khas untuk kekanda suami tercinta, YM Engku Hassan b Eng.*

*Wook Zin;*

*Bonda tersayang, Sh.Mazenah bt Sy Edrus;*

*Serta anak-anak yang dikasihi, Sh.Soffiatul Balqis, Sh.Sarah*

*Asiah dan Sayed Mohd Alawi*

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada senat Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) sebagai memenuhi Ijazah Sarjana Sains.

**KONFLIK DAN PRODUKTIVITI TEMPAT KERJA: PERSEPSI PEKERJA  
TERHADAP KEPERLUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING DALAM  
ORGANISASI**

**SH. MARZETY ADIBAH BT AL SAYED MOHAMAD**

**September 2005**

**Pengerusi : Prof. Madya Abd Razak Bin Kamaruddin, DBA**

**Ahli : En Abdullah Bin Mohamed, M.Sc**

**: Cik Azlinzuraini Bt Ahmad, M.Sc**

**Fakulti : Pengurusan dan Ekonomi**

Konflik ialah satu suasana di mana seseorang itu terperangkap di antara keadaan atau matlamat yang tidak boleh dicapai oleh individu. Oleh kerana konflik akan muncul di mana terdapat interaksi manusia, maka secara umumnya manusia tidak akan dapat melarikan diri daripada berhadapan dengan konflik dalam kehidupan. Apabila disebut tentang konflik, ianya mempunyai perkaitannya yang rapat dengan produktiviti organisasi. Produktiviti organisasi bermakna pekerjaannya menyumbangkan perkhidmatan yang tinggi prestasinya di samping menggunakan sumber yang paling minimum.

Sehubungan dengan itu kajian ini cuba meneroka permasalahan tersebut dalam mencari jawapan kepada objektif utama kajian iaitu menganalisis

perkaitan di antara konflik pekerja dengan produktiviti pekerja juga mengkaji perkaitan di antara konflik pekerja, dengan persepsi mereka terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling. Ia seterusnya mengkaji perbezaan ketiga-tiga pembolehubah utama iaitu perbezaan konflik pekerja, produktiviti pekerja dan persepsi pekerja terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling berdasarkan kepada faktor-faktor demografi.

Kajian yang melibatkan sampel seramai 412 orang pekerja swasta dari negeri-negeri pantai timur Malaysia yang merupakan responden kajian. Penentuan saiz sampel bagi mewakili organisasi kajian dilakukan dengan menggunakan persampelan berlapis dan persampelan berkouta. Hasil dari analisis deskriptif, kajian ini menunjukkan bahawa organisasi kajian mengalami tahap konflik yang tinggi di mana status produktiviti mereka berada pada tahap yang rendah rentetan kewujudan konflik yang tinggi tersebut. Konflik kewangan telah mencatat peratus tertinggi iaitu (62%) diikuti dengan konflik perhubungan di tempat kerja (59%), konflik penyesuaian di tempat kerja (58.5%), konflik gangguan seksual (55%), konflik keadaan fizikal (54.9%), konflik keluarga dan rumahtangga (54.6%), konflik psikologikal (53.9%) dan konflik moral dan agama (51.5%). Ini selanjutnya menuntut kepada keperluan perkhidmatan kaunseling dalam organisasi yang mana status persepsi pekerja terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling dalam organisasi adalah positif.

Hasil dari ujian korelasi Pearson telah mengukuhkan lagi kenyataan di atas di mana status konflik pekerja mempunyai perkaitan yang signifikan dengan

produktiviti pekerja, iaitu semakin tinggi konflik maka semakin rendah tahap produktiviti pekerja dalam organisasi. Dengan analisis ujian-t dan ANOVA, dapatan kajian ini telah membuktikan bahawa wujudnya perbezaan di antara konflik, produktiviti pekerja dan persepsi pekerja terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling dalam organisasi berdasarkan kepada faktor-faktor demografi pekerja. Akhirnya penilaian melalui ujian regresi berbilang telah menunjukkan pembolehubah konflik dalam konteks ini muncul sebagai faktor peramal terbaik dalam mempengaruhi produktiviti pekerja dibandingkan dengan faktor-faktor lain seperti umur, jantina, pendapatan, tempoh pekerjaan dan lain-lain.

Secara keseluruhannya dapatan kajian ini berjaya menerangkan bahawa elemen konflik merupakan situasi yang perlu dipandang serius. Ianya satu proses yang mana pekerja mengidentifikasikan diri mereka dengan fungsi dan matlamat organisasi dan mungkin akan menafikan kejayaan organisasi. Satu inovasi yang dapat memberi jalan dan hala tuju individu yang mengalami konflik semestinya mendapat perhatian pihak pengurusan seperti mewujudkan perkhidmatan kaunseling dalam sesebuah organisasi. Ianya perlu direalisasikan secepat yang mungkin, agar ianya dapat membantu mewujudkan matlamat kerja yang seimbang dan harmonis tanpa ada unsur permusuhan dan pergolakan yang serius dalam organisasi.