

SOKONGAN SOSIAL: HUBUNGANNYA DENGAN PRESTASI KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA DI PERKESO, JOHOR

Noraini Abdol Raop & Nur Khalilah Saire

noraini@kuim.edu.my, lielasaire@gmail.com
Fakulti Sains Sosial, Kolej Universiti Islam Melaka

Sa'adah Md. Radzali

sa_2011@hotmail.com
Tadika PCF Sparkletots, Singapura

Article History:

Received: 16 August 2021
Accepted: 3 September 2021
Published: 30 September 2021

ABSTRAK

Sokongan sosial merupakan pembolehubah yang sering menjadi tumpuan pengkaji dalam bidang psikologi. Namun dalam bidang psikologi industri dan organisasi (psikologi IO), pembolehubah ini jarang digunakan dan disuaipadankan dengan pembolehubah psikologi IO yang lain. Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara sokongan sosial dan prestasi kerja pekerja di PERKESO, Johor. Sebanyak dua alat ujian telah digunakan iaitu *Inventory Social Support Behavior* (ISSB) oleh Barrera, Sandler dan Ramsay (1990) bagi mengukur sokongan sosial dan Soal Selidik Prestasi Kerja yang diadaptasi daripada Iran Herman dan Fatimah Wati Halim (1997) bagi menguji prestasi kerja dalam kalangan 35 orang pekerja yang terlibat. Analisis data kajian ini dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) bagi mendapatkan keputusan statistik deskriptif (min, kekerapan dan peratus) dan inferensi (korelasi *Pearson*). Dapatan kajian menunjukkan bahawa sokongan sosial mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan prestasi kerja. Hal ini bermaksud, apabila sokongan sosial yang diterima pekerja adalah baik, maka prestasi kerja pekerja akan meningkat. Begitu juga sebaliknya. Hasil dapatan ini menunjukkan kepentingan untuk memastikan para pekerja mempunyai sokongan sosial yang bagus bagi menghasilkan prestasi kerja yang cemerlang dan seterusnya memberikan kesan positif kepada organisasi.

Kata Kunci: Sokongan Sosial, Prestasi Kerja, PERKESO, Sokongan Emosi, Pendampingan Sosial

SOCIAL SUPPORT: IT'S RELATIONSHIP WITH JOB PERFORMANCE AMONG EMPLOYEES IN PERKESO, JOHOR

ABSTRACT

Social support is a variable that is often the focus of researchers in the field of psychology. Yet in the field of industrial and organizational psychology (IO psychology), these variables are rarely used and matched with other IO psychology variables. This study aims to look at the relationship between social support and job performance of employees in PERKESO, Johor. A total of two test tools were used namely the Social Support Behavior Inventory (ISSB) by Barrera, Sandler and Ramsay (1990) to measure social support and

the Work Performance Questionnaire adapted from Iran Herman and Fatimah Wati Halim (1997) to test job performance among the 35 workers that were involved. Data analysis of this study was performed using the Statistical Package for Social Science (SPSS) to obtain descriptive statistical results (mean, frequency and percentage) and inference (Pearson correlation). The findings of the study indicated that social support have positive and significant relationship with job performance. This means when the social support received by employees were good, the work performance will be increased and vice versa. These findings show the importance of having good social support for employees to produce excellent work performance and in turn have a positive impact on the organization.

Keywords: *Social Support, Job Performance, PERKESO, Emotional Support, Social Assistance*

PENGENALAN

Pekerja merupakan aset kepada sesebuah organisasi. Pekerja yang berkualiti secara tidak langsung akan membantu meningkatkan produktiviti organisasi. Sebaliknya, pekerja yang bermasalah dalam pekerjaannya boleh mendatangkan kemudaratan kepada organisasi. Semua organisasi tidak kira sama ada organisasi yang melibatkan perniagaan melalui penawaran produk jualan atau perkhidmatan, mahupun organisasi bukan perniagaan, tidak bersifat keuntungan ataupun organisasi yang berpaksikan kepada kerja-kerja amal atau sukarelawan, pasti memiliki pekerja yang menjadi pemudahcara dalam melaksanakan segala gerak kerja.

Para pekerja ini bertanggungjawab dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan berdasarkan posisi jawatan masing-masing. Majikan lazimnya mempunyai matlamat-matlamat tertentu yang perlu dipenuhi oleh organisasi melalui perlaksanaan tugas para pekerjanya. Para pekerja yang dapat memenuhi matlamat yang ditetapkan oleh majikan akan dilihat sebagai pekerja yang cemerlang. Manakala, pekerja yang gagal memenuhi kehendak organisasi akan dianggap sebagai kurang berpotensi. Kaedah ini sering digunakan oleh kebanyakan organisasi untuk menilai pekerja mereka iaitu melalui prestasi kerja yang ditonjolkan.

Terdapat pelbagai definisi yang diberikan oleh tokoh-tokoh sama ada dari dalam mahupun luar negara mengenai konsep prestasi kerja ini. Spektrum definisi yang luas ini berkemungkinan berpunca daripada hasil jangka pendek atau panjang serta kaitannya dengan input, output, prestasi, kepuasan, kecekapan atau kualiti perkhidmatan yang menjadikan konsep ini sukar untuk ditentukan atau diukur dengan sewajarnya (Wholey, 1999; Stabler, 1996; Folan da Browne, 2005; Abdullah Sanusi, Ishak & Ulya Sabirah, 2018).

Prestasi kerja dilihat sebagai kebolehan seseorang untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan oleh organisasi (Robbin, 2001). Kebolehan tersebut didorongi oleh set tingkah laku yang relevan dengan pencapaian matlamat organisasi di mana seseorang individu itu bekerja (Norsyamimi & Mohammad Mujaheed, 2019). Prestasi kerja juga merujuk kepada tingkah laku yang berkaitan dengan matlamat organisasi dan tingkah laku ini di bawah kawalan pekerja individu (Sony & Mekoth, 2016). Selain itu, prestasi kerja juga merupakan proses di mana pengurus bertanggungjawab dalam memastikan aktiviti dan produktiviti pekerja adalah selari dengan matlamat organisasi (Fadzin Nazirin, Mohammad Mujaheed & Farah Husna, 2020).

Prestasi kerja amat dipengaruhi oleh pelbagai faktor sama ada luaran mahupun dalaman pekerja itu sendiri. Antara elemen prestasi kerja yang dapat dikenalpasti adalah seperti kehadiran dan ketepatan waktu bekerja, disiplin kerja, kualiti dan kuantiti produk, kesanggupan melakukan kerja di luar rutin kerja serta amalan saling membantu dalam kalangan rakan sekerja (Rambli, 2001). Selain itu, faktor gaji, hubungan rakan sekerja, hubungan dengan pihak pengurusan atau majikan dan persekitaran kerja turut dilihat sebagai faktor utama yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang pekerja itu (Ishak, 2004).

Bukan itu sahaja, malah terdapat beberapa pembolehubah lain yang turut memberi kesan kepada prestasi kerja yang sering menjadi tumpuan para pengkaji. Antaranya adalah kepuasan kerja (Halimatussaedyah & Noraini, 2015), tekanan kerja (Anis Nor Amelia Nor Asikin, Noraini & Siti

Nazurulaina, 2019), komitmen organisasi (Noraini & Noorasmah, 2019) dan motivasi kerja (Fadzin Nazirin et.al, 2020).

Kesemua pembolehubah yang dinyatakan ini merupakan pembolehubah di bawah bidang psikologi industri dan organisasi serta sering menjadi tumpuan para pengkaji dalam bidang ini. Namun, selain pembolehubah tersebut, terdapat juga pembolehubah lain yang bukan dari bidang psikologi industri dan organisasi tetapi dilihat dapat memberi kesan kepada prestasi kerja. Salah satunya adalah sokongan sosial.

Sokongan sosial merupakan pengalaman yang berkaitan penghargaan, perhatian dan kasih sayang (Gurung, 2006). Dalam erti kata lain, sokongan sosial didefinisikan sebagai wujudnya individu-individu yang memberitahu individu lain bahawa mereka mengambil berat, menghargai dan menyayangnya (Sarason, Levine & Basham, 1983). Sokongan sosial dapat menyumbang kepada perkembangan positif dalam kalangan individu (Oswald & Suss, 1994). Keperluan sokongan sosial ini membolehkan individu mencapai matlamat dan memenuhi kehendak dirinya.

Malah, sokongan sosial dikenalpasti sebagai faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologi individu. Realitinya, sokongan sosial membantu individu menghadapi masalah kesihatan dengan lebih baik, meningkatkan semangat kekitaan, matlamat dan harga diri serta merangsang kesihatan mental yang positif (Nurul Hudani, Muhamad Fadhli, Syed Mohd Fadhullullah, Zakaria & Iezwan, 2017). Kurangnya sokongan sosial dalam kalangan keluarga akan mendedahkan seseorang individu tersebut kepada situasi psikopatologi iaitu masalah psikologi seperti depresi (Tengku Aizan, 2001). Individu yang gagal memperoleh sokongan sosial boleh mengakibatkan dirinya mengalami perasaan rendah diri dan tidak dihargai (Wong Meng Tuan, 2002).

Perkara yang sama juga boleh berlaku kepada pekerja. Pekerja yang memperoleh sokongan sosial yang baik daripada ahli keluarga, rakan sekerja dan individu di sekelilingnya dapat membantu pekerja untuk bertingkah laku lebih positif dalam setiap kerja yang dilakukan (Bashiri, 2015). Pekerja akan lebih gembira dan bertanggungjawab dalam melaksanakan setiap kerja yang diamanahkan kerana telah memperoleh sokongan yang padu daripada individu yang berada di sekelilingnya terutamanya pihak majikan. Malah, secara tidak langsung prestasi kerja seseorang pekerja itu juga dapat ditingkatkan (Seyed Reza & Atefeh, 2020).

Keadaan ini menjadi lebih penting sekiranya pekerja berkhidmat dalam sektor perkhidmatan yang perlu berinteraksi dengan orang ramai hampir setiap hari. Tugas untuk menyantuni orang awam adalah satu tugas yang murni, namun penuh dengan pelbagai cabaran kerana terpaksa berhadapan dengan pelbagai karenah dan ragam yang tidak terduga. Lebih-lebih lagi jika urusan yang dilakukan melibatkan urusan seperti kewangan, kesihatan, kemalangan ataupun kematian. Sehubungan itu, kajian ini telah memilih sekumpulan pekerja dari Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) sebagai subjek kajian bagi mengkaji hubungan antara sokongan sosial secara umum dengan prestasi kerja dalam kalangan pekerja, selain turut mengenalpasti perkaitan antara dimensi setiap sokongan sosial dengan prestasi kerja.

Secara ringkasnya, PERKESO merupakan sebuah Badan Berkanun yang berfungsi memberi perlindungan keselamatan sosial kepada pekerja dan tanggungannya menerusi skim-skim perlindungan yang diperkenalkan serta memupuk kesedaran keselamatan dan kesihatan demi meningkatkan kesejahteraan sosial. Hasil daripada fungsi PERKESO ini dapatlah dikenapasti bahawa PERKESO merupakan salah sebuah organisasi yang bukan bersifat perniagaan sebaliknya menawarkan perkhidmatan kepada pekerja sekiranya mereka mengalami hilang upaya akibat dari kemalangan ataupun mengidap penyakit yang menyebabkan mereka kekurangan upaya untuk bekerja ataupun tidak upaya langsung untuk bekerja lagi. Bentuk perkhidmatan yang ditawarkan adalah jaminan rawatan perubatan percuma, kemudahan pemulihan jasmani atau vokasional serta faedah kewangan kepada pekerja. Malah, sekiranya pekerja meninggal dunia, orang tanggungan mereka diberi jaminan kewangan dengan menerima pencen bulanan bagi meneruskan kehidupan (PERKESO, 2020).

OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti beberapa perkara berkaitan dengan sokongan sosial dan prestasi kerja iaitu:

- Mengenalpasti tahap sokongan sosial dalam kalangan pekerja PERKESO
- Mengenalpasti tahap prestasi kerja dalam kalangan pekerja PERKESO
- Mengenalpasti hubungan antara sokongan sosial dengan prestasi kerja
- Mengenalpasti hubungan antara sokongan emosi dengan prestasi kerja
- Mengenalpasti hubungan antara sokongan alatan dengan prestasi kerja
- Mengenalpasti hubungan antara sokongan maklumat dengan prestasi kerja
- Mengenalpasti hubungan antara sokongan pendampingan dengan prestasi kerja

HIPOTESIS KAJIAN

Berdasarkan objektif kajian yang dinyatakan, maka hipotesis bagi kajian ini adalah:

- H1: Terdapat hubungan antara sokongan sosial dengan prestasi kerja
- H2: Terdapat hubungan antara sokongan emosi dengan prestasi kerja
- H3: Terdapat hubungan antara sokongan alatan dengan prestasi kerja
- H4: Terdapat hubungan antara sokongan maklumat dengan prestasi kerja
- H5: Terdapat hubungan antara pendampingan sosial dengan prestasi kerja

SOROTAN KAJIAN LEPAS

Seyed Reza Javadian dan Atefeh Hosseini (2020) telah melakukan kajian hubungan antara sokongan sosial dengan prestasi kerja ke atas sekumpulan pekerja sosial di Tehran, Iran. Kajian yang menggunakan sampel seramai 325 orang telah menggunakan dua jenis alat ujian iaitu Inventori Sokongan Sosial Philips (PSSI) dan Soal Selidik Prestasi Kerja Patterson (JPQ). Hasil keputusan kajian mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif dan signifikan di antara sokongan sosial dan prestasi kerja. Malah, setiap komponen yang dikaji dalam sokongan sosial juga menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja iaitu sokongan ahli keluarga, sokongan rakan-rakan dan sokongan orang lain.

Kesimpulan yang diperoleh pengkaji dalam kajian ini menunjukkan bahawa sokongan sosial merupakan salah satu faktor yang berhubungan secara langsung dengan prestasi kerja dalam kalangan pekerja sosial. Hal ini bermaksud, sekiranya pekerja kurang diberikan sokongan sosial, tidak kira sama ada dalam kalangan keluarga, rakan-rakan mahupun orang sekeliling, pekerja dengan mudah akan mengalami penurunan prestasi kerja. Begitu juga jika keadaan berlaku di sebaliknya Seyed Reza Javadian dan Atefeh Hosseini (2020).

Seterusnya, Aizzat Mohd Nasurdin, Tan Cheng Ling dan Sabrina Naseer Khan (2018) telah melakukan kajian untuk mengenalpasti hubungan antara sokongan sosial, penglibatan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan jururawat. Seramai 639 jururawat dari sembilan hospital swasta di seluruh Malaysia telah digunakan sebagai sampel kajian. Hasil keputusan kajian mendapati bahawa sokongan sosial mempunyai hubungan yang positif terhadap penglibatan kerja dan prestasi kerja.

Namun, keputusan kajian bagi setiap komponen dalam sokongan sosial menunjukkan sebaliknya iaitu sokongan organisasi dan sokongan penyelia tidak mempunyai hubungan dengan prestasi kerja. Hanya sokongan rakan sekerja sahaja yang berhubungan dengan prestasi kerja pekerja. Walau bagaimanapun, kesemua komponen sokongan sosial ini mempunyai hubungan dengan penglibatan kerja pekerja sebagai jururawat.

Kajian Abu AlRub dan Raeda Fawzi (2004) yang turut dilakukan kepada golongan jururawat menunjukkan bahawa jika mereka menerima sokongan daripada rakan-rakan dalam persekitaran kerja, hasilnya mereka dapat menunjukkan prestasi kerja yang lebih cemerlang berbanding dengan jururawat yang tidak mendapat sokongan rakan sekerja. Malah, pertolongan yang sentiasa dihulurkan oleh rakan-rakan sejawat turut berfungsi menghindarkan para jururawat ini daripada melakukan sebarang kesilapan dalam tugas mereka.

Dalam kajian ini juga turut mencadangkan agar kajian sokongan sosial dan prestasi kerja ini dipergiatkan bagi mengenalpasti sama ada sokongan sosial memberikan kesan secara langsung kepada prestasi kerja atau melibatkan pembolehubah lain. Sekiranya keputusan menunjukkan sokongan sosial memberi kesan secara langsung ke atas prestasi kerja, maka sumber kepada sokongan sosial akan menjadi sangat penting kepada semua pekerja. Pekerja perlu sentiasa diberi sokongan sosial daripada semua segi bagi memastikan prestasi kerja mereka kekal baik di tempat kerja.

METODOLOGI KAJIAN

Seramai 35 orang responden telah terlibat dalam kajian ini. Pemilihan sampel ini adalah berdasarkan jadual Krejcie & Morgan (1970). Lokasi kajian ini dilakukan adalah di salah sebuah PERKESO di sebuah daerah di Johor Johor. Faktor pemilihan lokasi ini adalah disebabkan oleh faktor bilangan sampelnya yang mencukupi bagi memenuhi keperluan kajian ini. Jumlah populasinya pula adalah seramai 39 orang sahaja. Selain itu, faktor kurangnya kajian yang dilakukan dengan menggunakan sampel pekerja dari PERKESO di Johor turut menjadi tarikan pengkaji untuk menjadikan mereka sebagai sebahagian daripada responden kajian ini.

Kajian ini dilakukan dengan menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada para pekerja melalui penggunaan format *google form*. Borang soal selidik ini terbahagi kepada tiga bahagian iaitu Profil Diri Responden (Bahagian A), *Inventory of Socially Supportive Behavior* (ISSB) sebagai Bahagian B dan Bahagian C ialah Soal Selidik Prestasi Kerja. Bahagian A merupakan bahagian pertama dalam soal selidik ini yang mengandungi soalan berkenaan profil diri responden seperti jantina, umur, tempoh berkhidmat dan pendidikan.

Manakala, Bahagian B pula mengandungi soal selidik sokongan sosial yang telah dibangunkan oleh Barrera, Sandler dan Ramsay (1990). Soal selidik ini mengandungi empat komponen sokongan sosial yang dikaji iaitu sokongan emosi, sokongan maklumat, sokongan alatan serta pendampingan sosial. Skala yang digunakan dalam soal selidik ini ialah skala Likert lima skala dan skor markahnya telah dibahagikan kepada tiga tahap iaitu rendah (20-43), sederhana (44-71) dan tinggi (72-100).

Bagi alat ujian terakhir iaitu Soal Selidik Prestasi Kerja merupakan soal selidik yang telah diadaptasikan oleh Iran Herman dan kemudian dikemaskini oleh Fatimah Wati Halim (1997). Soal selidik ini menggunakan skala Likert enam skala dan skor markahnya juga telah dibahagi kepada tiga tahap iaitu rendah (17-45), sederhana (46-74) dan tinggi (75-102).

Segala maklumat atau data yang diperoleh daripada borang soal selidik telah dianalisis menggunakan perisian *Satistical Package of Social Sciences* (SPSS) secara kuantitatif. Analisis statistik deskriptif telah digunakan bagi melihat keputusan frekuensi, peratus, nilai min dan sisihan piawai. Manakala, statistik inferensi pula digunakan bagi mendapatkan keputusan kebolehpercayaan alat ujian yang digunakan dan korelasi Pearson.

Dalam kajian ini, nilai kebolehpercayaan yang diperoleh melalui penggunaan alat ujian *Inventory of Socially Supportive Behavior* (ISSB) ialah $\alpha = 0.947$ dan Soal Selidik Prestasi Kerja ialah $\alpha = 0.963$. Kedua-dua alat ujian ini menunjukkan nilai kebolehpercayaan yang tinggi dan sangat baik kerana melebihi 0.80 serta dipercayai dapat mengukur tingkah laku yang hendak diukur oleh pengkaji (Kaplan & Sacuzzo, 1993).

Jadual 1: Nilai Kebolehpercayaan Alat Ujian

ALAT UJIAN	NILAI KEBOLEHPERCAYAAN
<i>Inventory of Socially Supportive Behavior (ISSB)</i>	0.947
Soal Selidik Prestasi Kerja	0.963

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Keputusan Berdasarkan Objektif

Objektif 1: Mengenalpasti tahap sokongan sosial dalam kalangan pekerja PERKESO

Jadual 2: Keputusan Tahap Sokongan Sosial

TAHAP	N	PERATUS (%)
Rendah	-	-
Sederhana	15	42.9
Tinggi	20	57.1
JUMLAH	35	100

Berdasarkan jadual di atas, menunjukkan tahap sokongan sosial pekerja PERKESO berada pada tahap sederhana dengan bilangan seramai 15 orang (42.9%). Manakala, pekerja yang mempunyai tahap sokongan sosial yang tinggi adalah seramai 20 orang (57.1%) dan tiada seorang pun pekerja yang mengalami tahap sokongan sosial yang rendah.

Dapatan ini menunjukkan bahawa kebanyakan pekerja di PERKESO mempunyai tahap sokongan sosial yang tinggi terutamanya dalam kalangan rakan sekerja. Faktor tempoh perkhidmatan juga dilihat sebagai salah satu sebab para pekerja ini memiliki tahap sokongan sosial yang tinggi. Rata-rata pekerja yang bekerja di PERKESO, Johor telah berkhidmat lebih daripada 8 tahun. Malah ada juga yang telah berkhidmat sehingga mencecah 30 tahun ke atas.

Keadaan ini menjadikan pekerja semakin mahir dengan tugas masing-masing dan sekiranya terdapat rakan sekerja yang berhadapan dengan masalah, pekerja-pekerja yang berpengalaman ini akan membantu pekerja-pekerja tersebut tanpa disuruh terutamanya pekerja-pekerja baru. Oleh sebab itu, pekerja dilihat mempunyai tahap sokongan sosial yang tinggi kerana saling menyokong dan memberi bantuan antara satu sama lain tidak kira sama ada dalam urusan pekerjaan mahupun urusan lain.

Objektif 2: Mengenalpasti tahap prestasi kerja dalam kalangan pekerja PERKESO

Jadual 3: Keputusan Tahap Prestasi Kerja

TAHAP	N	PERATUS (%)
Rendah	-	-
Sederhana	10	28.6
Tinggi	25	71.4
JUMLAH	35	100

Tahap prestasi kerja yang dicapai oleh pekerja PERKESO, Johor hampir keseluruhannya mencatatkan keputusan tahap yang tinggi iaitu seramai 25 orang (71.4%). Hanya 10 orang pekerja sahaja yang memperoleh tahap prestasi kerja yang sederhana (28.6%). Seperti keputusan tahap sokongan sosial, tiada pekerja juga yang mencatatkan keputusan tahap prestasi kerja yang rendah.

Para pekerja PERKESO rata-ratanya didapati memiliki tahap prestasi kerja yang tinggi berbanding sederhana. Sememangnya bekerja di sektor pekerjaan yang menawarkan perkhidmatan keselamatan sosial ini menuntut kesabaran dan ketabahan yang tinggi memandangkan pekerjaan ini melibatkan hubungan dan komunikasi dengan orang awam iaitu pencarum-pencarum PERKESO.

Pekerja-pekerja ini juga perlu berkemahiran menggunakan ilmu psikologi dalam berhadapan dengan emosi pencarum yang hilang upaya kekal dan berkemungkinan tidak lagi mampu utk meneruskan pekerjaannya. Tugas ini bukanlah satu tugas yang mudah, namun dapat dikendalikan oleh pekerja dengan baik sehingga mereka mampu memperoleh prestasi kerja yang tinggi.

Keputusan Berdasarkan Hipotesis

H1: Terdapat hubungan antara sokongan sosial dengan prestasi kerja

Jadual 4: Keputusan Korelasi *Pearson* antara Sokongan Sosial dengan Prestasi Kerja

PEMBOLEHUBAH	PRESTASI KERJA	SIG.
Sokongan Sosial	.362*	.033

$k < .05$

Keputusan analisis korelasi menunjukkan bahawa nilai korelasi adalah .362 ($r = .362$) dan nilai kebarangkalian adalah .033 yang diuji pada aras signifikan .05. Nilai kebarangkalian ini didapati lebih kecil dari aras signifikan ($k < .05$). Hal ini menunjukkan bahawa sokongan sosial mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan prestasi kerja ($r_{(35)} = .362$, $k < .05$). Maka, hipotesis pertama adalah diterima (H_1 diterima).

Sokongan sosial yang berhubung dengan prestasi kerja menunjukkan bahawa para pekerja memerlukan sokongan daripada pelbagai pihak dalam melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan kepada mereka. Tanpa sokongan yang diterima akan menyebabkan pekerja berhadapan dengan pelbagai masalah terutamanya berkaitan dengan masalah tekanan. Oleh sebab itu, pekerja perlu diberikan sokongan yang sepatutnya agar dapat mempamerkan prestasi kerja yang cemerlang.

Dapatan kajian ini adalah selari dengan dapatan yang diperoleh Seyed Reza & Atefeh (2020) yang melakukan kajian ke atas 325 pekerja sosial di Tehran. Hasil dapatan kajian mereka menunjukkan bahawa sokongan sosial mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan prestasi kerja pekerja. Kurangnya sokongan sosial yang diterima dalam kalangan pekerja boleh menyebabkan pekerja mengalami tekanan dan seterusnya menyebabkan kualiti kerja mereka turut menurun. Pekerja yang memperoleh sokongan sosial yang jitu akan dapat bekerja dengan lebih gembira dan akhirnya menyumbang kepada prestasi kerja yang semakin baik.

H2: Terdapat hubungan antara sokongan emosi dengan prestasi kerja

Jadual 5: Keputusan Korelasi *Pearson* antara Sokongan Emosi dengan Prestasi Kerja

PEMBOLEHUBAH	PRESTASI KERJA	SIG.
Sokongan Emosi	.356*	.036

$k < .05$

Keputusan analisis korelasi menunjukkan bahawa nilai korelasi adalah .356 ($r = .356$) dan nilai kebarangkalian adalah .036 yang diuji pada aras signifikan .05. Nilai kebarangkalian ini didapati lebih kecil dari aras signifikan ($k < .05$). Hal ini menunjukkan bahawa sokongan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan prestasi kerja ($r_{(35)} = .356$, $k < .05$). Maka, hipotesis kedua adalah diterima (H_2 diterima).

Hasil daripada dapatan kajian menunjukkan bahawa sokongan emosi juga penting bagi seseorang pekerja. Pekerja perlu diberikan sokongan emosi terutamanya apabila berhadapan dengan situasi sukar ketika melaksanakan tugas. Sebagai contoh, pekerja di PERKESO sering berhadapan dengan pelbagai ragam pencarum yang tertekan akibat daripada masalah pembuangan kerja atau kemalangan yang dialami. Situasi ini adakalanya menguji kesabaran mental para pekerja PERKESO lebih-lebih lagi jika berhadapan dengan pencarum yang kurang sabar dan mendesak. Keadaan ini memerlukan pekerja untuk menerima sokongan emosi yang tinggi daripada individu di sekeliling agar pekerja dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik.

Asadimehr & Safarzadeh (2014) dalam kajiannya ke atas sekumpulan guru sekolah rendah di Baghmalek, Iran mendapati bahawa peningkatan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh para guru tersebut adalah disebabkan oleh sokongan emosi yang diterima oleh mereka juga tinggi. Tugas sebagai seorang pendidik adalah sangat mencabar dan menuntut kesabaran yang tinggi. Para guru ini memerlukan tempat untuk meluahkan emosi dan perasaan apabila berhadapan dengan keadaan yang tidak menggembirakan terutamanya jika membabitkan isu pekerjaan. Sokongan emosi yang diterima ini menjadikan mereka lebih bersemangat untuk meneruskan pekerjaannya.

H3: Terdapat hubungan antara sokongan maklumat dengan prestasi kerja

Jadual 6: Keputusan Korelasi *Pearson* antara Sokongan Maklumat dengan Prestasi Kerja

PEMBOLEHUBAH	PRESTASI KERJA	SIG.
Sokongan Maklumat	.334	.050

Keputusan analisis korelasi menunjukkan bahawa nilai korelasi adalah .334 ($r = .334$) dan nilai kebarangkalian adalah .050 yang diuji pada aras signifikan .05. Nilai kebarangkalian ini didapati lebih besar dari aras signifikan ($k > .05$). Hal ini menunjukkan bahawa sokongan maklumat tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja ($r_{(35)} = .334, k > .05$). Maka, hipotesis ketiga adalah ditolak (H_3 ditolak).

Sokongan maklumat dilihat tidak memberi sebarang kesan kepada prestasi kerja. Hal ini menunjukkan bahawa pekerja tidak terlalu bergantung dengan sebarang maklumat untuk melakukan kerjanya. Rata-rata pekerja yang bekerja di PERKESO adalah pekerja yang telah lama berkhidmat dan mereka sudah arif dengan bidang kerja masing-masing. Jadi mereka tidak memerlukan panduan atau maklumat-maklumat tentang cara kerja yang perlu dilaksanakan daripada pihak atasan. Oleh sebab itu, sokongan maklumat ini dilihat tidak mempunyai hubungan dengan prestasi kerja.

Keputusan kajian ini hampir selari dengan dapatan yang diperolehi Azzat et.al (2018) yang melakukan kajian ke atas jururawat di sembilan buah hospital swasta di Malaysia. Dalam kajian mereka mendapati bahawa sokongan penyelia tidak mempunyai hubungan dengan prestasi kerja. Hal ini disebabkan oleh para jururawat di hospital-hospital tersebut telah bertugas lebih daripada lima tahun. Mereka telah lali dengan iklim pekerjaan, persekitaran kerja serta budaya kerja mereka hingga menyebabkan mereka tidak memerlukan bantuan penyelia dari segi maklumat untuk melakukan tugas dan sebagainya. Sokongan penyeliaan ini dilihat sangat diperlukan oleh pekerja yang masih baru dan bekerja kurang daripada tiga tahun sebagai panduan.

H4: Terdapat hubungan antara sokongan alatan dengan prestasi kerja

Jadual 7: Keputusan Korelasi *Pearson* antara Sokongan Alatan dengan Prestasi Kerja

PEMBOLEHUBAH	PRESTASI KERJA	SIG.
Sokongan Alatan	.226	.193

Keputusan analisis korelasi menunjukkan bahawa nilai korelasi adalah .226 ($r = .226$) dan nilai kebarangkalian adalah .193 yang diuji pada aras signifikan .05. Nilai kebarangkalian ini didapati lebih besar dari aras signifikan ($k > .05$). Hal ini menunjukkan bahawa sokongan alatan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi kerja ($r_{(35)} = .226$, $k > .05$). Maka, hipotesis keempat adalah ditolak (H_4 ditolak).

Sepertimana sokongan maklumat, sokongan alatan juga dilihat tidak memberi kesan kepada prestasi kerja. Para pekerja boleh melakukan kerja tanpa bergantung kepada sebarang sokongan alatan. Sokongan alatan dalam soal selidik ini adalah menjurus kepada bantuan dari segi pencarian rumah sewa untuk pekerja atau bantuan kewangan apabila pekerja berada dalam kesempitan. Memandangkan sampel kajian ini kebanyakannya adalah pekerja yang telah berkhidmat lebih daripada lima tahun, maka keadaan kehidupan pekerja-pekerja ini dilihat lebih stabil. Sebagai contoh, telah memiliki kediaman tempat tinggal dan mempunyai jumlah gaji yang lebih stabil berbanding pekerja yang baru bekerja. Oleh sebab itu, sokongan alatan dilihat tidak mempunyai hubungan dengan prestasi kerja.

H5: Terdapat hubungan antara pendampingan sosial dengan prestasi kerja

Jadual 8: Keputusan Korelasi *Pearson* antara Pendampingan Sosial dengan Prestasi Kerja

PEMBOLEHUBAH	PRESTASI KERJA	SIG.
Pendampingan Sosial	.372*	.028

$k < .05$

Keputusan analisis korelasi menunjukkan bahawa nilai korelasi adalah .372 ($r = .372$) dan nilai kebarangkalian adalah .028 yang diuji pada aras signifikan .05. Nilai kebarangkalian ini didapati lebih kecil dari aras signifikan ($k < .05$). Hal ini menunjukkan bahawa sokongan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan prestasi kerja ($r_{(35)} = .372$, $k < .05$). Maka, hipotesis terakhir adalah diterima (H_5 diterima).

Pendampingan sosial menunjukkan bahawa para pekerja memerlukan kehadiran individu-individu tertentu dalam mendampingi mereka terutamanya apabila mereka dilanda masalah tidak kira sama ada masalah dalam pekerjaan mahupun bersifat peribadi. Individu ini tidak kira sama ada ahli keluarga, teman rapat atau rakan sekerja. Fungsinya adalah sentiasa bersama dan memberi sokongan moral kepada pekerja tanpa mengira masa. Keberadaan individu-individu seperti ini adalah penting kerana boleh menyumbang kepada peningkatan prestasi kerja para pekerja.

Keputusan kajian ini selari dengan dapatan yang diperolehi AbuAlRub (2004) yang melakukan kajian ke atas 263 jururawat warganegara Amerika dan 40 jururawat bukan warganegara Amerika. Hasil dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa sokongan rakan sekerja mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan prestasi kerja. Rakan sekerja sebagai individu yang sering berdampingan di sekitar pekerja dapat membantu pekerja dalam memberikan nasihat, idea dan pertolongan setiap kali pekerja memerlukan. Keadaan ini membantu pekerja mengurangkan tekanan kerja dan seterusnya memperbaiki kualiti kerja mereka hingga mencapai prestasi kerja yang lebih baik.

CADANGAN KAJIAN

Kajian yang dilakukan ini boleh diperkembangkan lagi dengan menambah beberapa pembolehubah yang berkaitan bagi mengenal pasti hubungan antara sokongan sosial dan prestasi kerja. Antara pembolehubah yang dicadangkan adalah tekanan kerja dan motivasi kerja. Penggunaan kedua-dua pembolehubah ini boleh menjadi pentunjuk sama ada sokongan sosial memberi kesan langsung ke atas prestasi kerja atau terkandung pembolehubah moderator lain yang menguatkan lagi kesannya terhadap prestasi kerja.

Selain itu, sampel kajian yang lebih besar atau ramai juga perlu digunakan pada masa akan datang bagi melihat hasil keputusan yang lebih jitu. Jumlah sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah seramai

35 responden. Jumlah ini agak kecil namun menepati populasi yang dikaji. Pengkaji di masa akan datang dicadangkan untuk melakukan kajian ke atas responden dari PERKESO di daerah-daerah yang lain pula di negeri Johor. Malah, kajian ini akan menjadi lebih bermakna jika dapat dilakukan ke atas pekerja PERKESO di seluruh negeri Johor.

Bukan itu sahaja, malah kajian ini juga boleh dikembangkan lagi dengan melakukannya ke atas kelompok pekerjaan yang lain pula iaitu selain daripada badan berkanun dan swasta. Pengkaji di masa akan datang boleh menumpukan kajian kepada pekerja di sektor kerajaan seperti golongan pendidik atau di sektor kesihatan. Kajian ke atas pekerja swasta pula boleh dilakukan kepada mereka yang bekerja di sektor perbankan atau perkilangan. Pengkaji juga dicadangkan untuk melakukan kajian perbezaan antara kelompok pekerjaan utama iaitu kerajaan, badan berkanun dan swasta bagi melihat perbezaan corak sokongan sosial yang diberikan kepada para pekerja dan kesannya ke atas prestasi kerja.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, dapatan kajian menunjukkan bahawa kebanyakan pekerja di PERKESO, Johor mempunyai tahap sokongan sosial dan prestasi kerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan para pekerja memiliki tahap sokongan sosial yang diperlukan dan berasa gembira dengan kerja yang dilakukannya.

Dari segi keputusan hipotesis pula, sebanyak tiga hipotesis daripada lima hipotesis yang dibentuk menunjukkan keputusan hipotesis diterima. Hipotesis tersebut adalah terdapat hubungan antara sokongan sosial, sokongan emosi dan pendampingan sosial terhadap prestasi kerja. Berdasarkan keputusan ini menunjukkan bahawa para pekerja sememangnya memerlukan sokongan dari segi kemanusiaan dalam pekerjaan mereka. Individu-individu yang berada di persekitaran pekerja sangat memainkan peranan penting dalam memberi sokongan berpanjangan kepada mereka yang seterusnya menyumbang kepada peningkatan prestasi kerja.

Manakala, dua lagi hipotesis yang tidak disokong keputusannya ialah hipotesis tidak terdapat hubungan antara sokongan maklumat dan sokongan alatan terhadap prestasi kerja. Dalam keadaan ini, faktor tempoh perkhidmatan pekerja dilihat sebagai penyumbang kepada dapatan ini. Kebanyakan pekerja telah lama bekerja di PERKESO dan mahir dengan deskripsi tugas masing-masing serta telah memiliki kehidupan yang lebih stabil hingga menyebabkan sokongan dari segi maklumat dan alatan tidak memberikan sebarang impak kepada mereka.

Hasil dapatan kajian ini bolehlah digunakan oleh pelbagai pihak terutamanya pihak majikan dalam memastikan sokongan sosial yang diberikan kepada para pekerja mereka adalah berterusan agar para pekerja dapat menghasilkan prestasi kerja yang cemerlang sekaligus dapat meningkatkan nama dan kualiti sesebuah organisasi.

BIODATA

Noraini Abdol Raop merupakan salah seorang pensyarah kluster Psikologi di Fakulti Sains Sosial, Kolej Universiti Islam Melaka.

Nur Khalilah Saire merupakan bekas pelajar (alumni) Sarjana Muda Psikologi, Kolej Universiti Islam Melaka.

Sa'adah Md. Radzali merupakan seorang pendidik di Tadika PCF Sparkletots, Tampines, Singapura.

RUJUKAN

- Abd. Main Salimon. 1989. Perkaitan Kepuasan Kerja dan Pencapaian Mendelagasikan Tugas Dengan Faktor-Faktor Personel dan Pentadbiran di Kalangan Pengetua Sekolah Menengah. *Jurnal Pendidikan UKM*. 3&14: 51-57.
- Abdullah Sanusi Othman, Ishak Abd Rahman & Ulya Sabirah Mohd Hanafi. 2018. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Komitmen, Motivasi Dan Prestasi Kerja. *International Journal of Modern Trends in Business Research (IJMTBR)*. Volume: 1, Issues 3: 29-46.
- AbuAlRub, R. F. 2004. Job Stress, Job Performance, and Social Support among Hospital Nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), 73–78.
- Aizzat Mohd. Nasurdin, Tan Cheng Ling & Sbarina Naseer Khan. 2018. Linking Social Support, Work Engagement And Job Performance In Nursing. *International Journal of Business and Society*. Vol. 19 No. 2, 2018: 363-386.
- Anis Nor Amelia Nor Asikin, Noraini Abdol Raop & Siti Nazurulaina Haji Aripin. 2019. Burnout: Hubungannya Dengan Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Jabatan Ketua Menteri, Melaka. *Jurnal Sains Sosial @ Malaysian Journal of Social Sciences (MJSS)*. Vol. 4, No 1 (2019): 1-8.
- Asadimehr, E., Safarzadeh, S. 2014. Investigation of the Relationship between Social Support and Job Performance in Elementary Teachers of Baghmalek City. *The First Scientific Conference on Educational Sciences and Psychology, Social and Cultural Injuries*. Iran, Tehran: 1-8. https://www.civica.com/Paper-PSCONF01-PSCONF01_375.html
- Barrera, M., Jr., & Baca, L.M. 1990. Recipient reactions to social support: Contributions of enacted support, conflicted support and network orientation. *Journal of Social and Personal Relationships*. 7, 541-551.
- Bashiri, Y. 2015. *Investigation of Social Factors on Violence against Women (Sanandaj and Bijar Cities)*. Master Thesis. Faculty of Social Sciences. Allameh Tabatabaei University. Tehran. [Persian]
- Carol E. Billxen & Christopher Kipper. 1999. Depression, social support, and Quality Of Life in Order Adults with Osteoarthritis. *Journal Nursing*.
- Che Mohd Syaharuddin Che Cob1, Bahyah Abdul Halim2 & Aziz Amin. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penjawat Awam: Satu Kajian Teoritikal. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah Vol 4 Bil 1 e-ISSN: 2289-8042*.
- Fadzin Nazirin Mihat, Mohammad Mujahed Hassan & Farah Husna Anwar. 2020. Perkaitan antara Motivasi dan Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dalam kalangan Penjawat Awam. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*. Volume 5, Issue 10: 34 – 57. DOI: <https://doi.org/10.47405/mjssh.v5i10.520>.
- Fatimah Wati, H., & Iran, H. (1997). *Nilai kerja dan hubungannya dengan prestasi kerja dan kualiti kehidupan bekerja: Satu kajian perbandingan di antara sektor awam dan sektor swasta*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Folan, P., & Browne, J. 2005. A review of performance measurement: Towards performance management. *Computers in industry*, 56 (7), 663-680.
- Gurung, R. A. R. 2006. *Health psychology: A cultural approach*. Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.
- Ghazali. 1979. An Investigation of the Sources of Job Satisfaction of Malaysia School Teacher. Ph.D. Dissertation. Los Angeles: University of California.
- Goleman, D. 1998. Working with emotional intelligence. London: Bloomsbury Publishing Plc.
- Hafizah Yasin et al. 2018. A Proposed Framework on Turnover Intention among Nursing Home Nurses. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*. ISSN: 2222-6990.
- Halimatussaadiyah Tamrin & Noraini Abdol Raop. 2015. Kepuasan Kerja: Hubungannya Dengan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Yayasan Pembangunan Keluarga Darul Takzim (YPKDT), Nusajaya, Johor Bahru. *Journal of Human Capital Development*. Vol. 8 No. 2 July - December 2015: 115-129.

- Ishak Mad Shah. 2004. *Pengenalan Psikologi Industri & Organisasi*. Jilid II. Johor: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Kamus Dewan. 2002. Edisi Keempat, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kaplan, R.M. & Saccuzzo, D.P. 1993. *Psychological testing application and issues*. Ed. Ketiga. California: Brooks/Cple Publishing Co.
- Mohd Husni. 2015. 2943 Prestasi Rendah. *Harian Metro*.
- Morgan, F. 1978. Sales Persons' and Managers' Perceptions of Work Environment and Job Performance. *Industrial Marketing Management*, 7, 170-177
- Nazelira. A. R. dan Norfadzliah. M. Y. 2010. Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pensyarah. E Proceeding National Innovation and Invention Competition through Exhibition (iCompex 17).
- Noraini Abdol Raop & Noorasmah Bakri. 2019. Tekanan Kerja: Hubungannya Dengan Komitmen Organisasi dalam Kalangan Anggota Bomba dan Penyelamat, Alor Gajah, Melaka. *Jurnal Sains Sosial @ Malaysian Journal of Social Science*. Jilid. 4 (1) 2019: 54-67.
- Norsyamimi Nordin & Mohammad Mujahed Hassan. 2019. Kerangka Kaedah Kajian Penyelidikan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Prestasi Kerja. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*. Volume 4, Issue 7: 111-121.
- Nurul Hudani Md Naw, Muhamad Fadhli Ahmat, Syed Mohd Fadhullah Sied Esahak, Zakaria Awang Hamat & Iezwan Iesnordin. 2017. Hubungan antara Sokongan Sosial dengan Kemurungan dalam kalangan Penagih Dadah. *Jurnal Pembangunan Sosial*. Jilid 20 : 29-49
- Oswald & Suss. 1994. The influence of parents and peers on misconduct at school: simultaneous and synergistic effects. In *Silbereisen, R.K. & Todt, E. (Eds.), Adolescence in Context: The Interplay of Family, School, Peers, and Work in Adjustment*. New York: Springer-Verlag Inc.
- Porter & Lawer 1967. The effect of Job Performance on job satisfaction. *Journal of economy and society*. 7, 20-28.
- PERKESO. 2020. Laman Sesawang Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO).
- Rambli Haji Hasbi. 2000. Perkaitan Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja di Kalangan Pekerja di Industri Pembuatan. *Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia*. Universiti Malaysia Sarawak. https://www.researchgate.net/publication/337972705_Kerangka_Kaedah_Kajian_Penyelidikan_Faktor-faktor_yang_Mempengaruhi_Komitmen_Prestasi_Kerja
- Robbin, P. S. 2001. *Organizational Behavior*. Ninth edition. Prentice Hall International Edition. New Jersey.
- Rosnah Ishak, & Siti Nur Fatimah Rusman. 2018. Prestasi Kerja Guru dan Hubungannya dengan Faktor Beban Tugas, Persekitaran Kerja dan Personal: Kajian Kes di Sebuah Sekolah di Sabah. *Jurnal Kepimpinan Pendidikan*, 5 (1). <https://doi.org/10.1093/jnci/djw029>
- Sarason, Levine & Basham. 1983. Assessing social support: The social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*. 44 (1), 127-139.
- Schaefer, C., Coyne, J. C., & Lazarus, R. S. 1981. *The health-related functions of social support*. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(4), 381-406.
- Schermerhorn, et al., 1986. *Management for Productivity*. 2nd Ed.. NY: John Wiley & Sons.
- Seyed Reza Javadian & Atefeh Hosseini. 2020. The Relationship between Social Support and Job Performance of Social Workers. *Social Behavior Research & Health (SBRH)*. 2020; 4(1): 480-486.
- Sharifah. B., Joki. P. S. & Balan. R. 2006. Hubungan antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja. *Jurnal Kemanusiaan*. Universiti Teknologi Malaysia. ISSN 2600-755X.
- Sony, M., & Mekoth, N. 2016. The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 30: 20-32.
- Stabler, A. 1996. Productivity, performance measurement and management in logistics. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 8(2), 46-63.

- Tengku Aizan Hamid. 2001. Sokongan Sosial, Kualiti Hubungan dan Kesejahteraan Psikologi antara Anak Dewasa dengan Ibu Bapa. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum.* 9(1): 61 - 69 (2001).
- U.S. Department of Health and Human Services. 1999. Stress at work. Cincinnati, OH: NIOSH Publication.
- Wheeler, H., & Riding, R. 1994. Occupational stress in general nurses and midwives. *British Journal of Nursing*, 3, 527-534.
- Wholey, J. S. 1999. Performance-based management: Responding to the challenges. *Public Productivity & Management Review*, 288-307.
- Wong Mee Tuan. 2002. *Hubungan di antara sokongan sosial dengan kemurungan di kalangan remaja*. Tesis tidak diterbitkan. UKM.
- Wright, et al., 1989. Job Satisfaction among Black Female Managers: A Causal Approach. Research Article. The University of Texas at Arlington. Volume: 40 issue: 8, page(s): 489-506.