

PENGURUSAN HUBUNGAN PEKERJA DAN KESANNYA TERHADAP PRESTASI PEKERJA DI SEBUAH BADAN KOPERASI DI PETALING JAYA

MAZLINA CHE MALEK

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
mazlinamalek@kuis.edu.my

NURUL HAZIQAH ZAMBRI

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
Email: haziqahhhhhh@gmail.com

NADWATUL HUSNA MUSTAPHA

Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor
Email: nadwatul@kuis.edu.my

ABSTRACT

Pengurusan hubungan pekerja adalah satu proses strategik bagi mengurus dan meningkatkan motivasi pekerja. Hubungan pekerja dan majikan yang baik akan menguatkan lagi struktur organisasi untuk mencapai matlamat utama. Sebaliknya, hubungan yang kurang baik diantara pekerja dan majikan ini akan mewujudkan suasana yang tidak harmoni, tegang dan akhirnya akan menyebabkan pekerja tidak boleh fokus dengan pekerjaan mereka. Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mengkaji komponen dalam pengurusan hubungan pekerja dan kesannya terhadap prestasi pekerja di sebuah Badan Koperasi di Petaling Jaya, Selangor. Terdapat dua objektif kajian bagi kajian ini. Pertama ialah untuk mengenalpasti tahap pengurusan hubungan pekerja terhadap prestasi pekerja. Kedua untuk mengenalpasti kesan pengurusan hubungan pekerja yang paling mempengaruhi terhadap prestasi pekerja. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel seramai 70 orang responden. Instrumen kajian yang digunakan oleh pengkaji adalah dengan membuat pengedaran borang kaji selidik. Analisa korelasi menunjukkan pembolehubah komponen pengurusan hubungan pekerja mempunyai hubungan yang positif yang signifikan dengan prestasi pekerja yang mana tahap kekuatan hubungan adalah berada pada tahap yang tinggi. Analisa regresi berganda pula menunjukkan pembolehubah amalan sumber manusia merupakan yang komponen yang paling memberi kesan terhadap prestasi pekerja.

Kata kunci: *Prestasi pekerja, amalan sumber manusia, komunikasi, kepercayaan, matlamat dan nilai bersama dan gaya kepimpinan*

PENDAHULUAN

Pekerja yang mempunyai prestasi kerja yang tinggi akan menyumbang kepada peningkatan daya saing dan kejayaan sesebuah organisasi (Al Mehrzi & Singh, 2016; Sharafizad & Redmond, 2020).

Menurut Kaliannan & Adjovu (2015), walaupun sesetengah pihak mengatakan kejayaan organisasi diukur berdasarkan pada keuntungan, kemasyhuran sesuatu jenama dan strategi pemasaran namun sebenarnya pekerja adalah penggerak utama bagi kejayaan organisasi. Tanpa pekerja, produktiviti organisasi tidak dapat dihasilkan. Oleh itu pengurusan hubungan pekerja atau *Employee Relationship Management* adalah penting bagi meningkatkan motivasi pekerja dan prestasi organisasi (Onuorah & Campus, 2020). Terdapat beberapa pengkaji yang mengatakan bahawa pengurusan hubungan pekerja adalah satu proses strategik bagi meningkatkan motivasi pekerja dengan memfokuskan beberapa komponen penting yang diperlukan untuk mewujudkan hubungan baik antara pekerja dan majikan (Onuorah & Campus, 2020; Rahman & Taniya, 2017). Jabatan sumber manusia memainkan peranan penting untuk memastikan wujudnya hubungan yang baik diantara majikan dan pekerja dengan mewujudkan suasana pekerjaan yang selesa, polisi kerja yang adil dan harmoni (Hee & Jing, 2018). Hubungan antara majikan dan pekerja ini bermula dari satu ikatan kontrak pekerjaan sehinggalah pekerja itu bersara atau meletakkan jawatan. Hubungan yang harmoni antara majikan dan pekerja adalah sesuatu yang perlu difahami dan dipupuk serta dikekalkan.

Pada masa kini, salah satu cabaran utama bagi organisasi adalah mempunyai hubungan yang lemah atau kurang baik antara pekerja dan majikan di dalam organisasi (Cullinan et al., 2019). Cabaran ini sedikit sebanyak dapat memberi kesan yang negatif buat pekerja mahupun majikan. Salah satu komponen penting dalam pengurusan hubungan pekerja ialah kepercayaan. Dalam hubungan pekerja dan majikan, kepercayaan adalah sangat penting iaitu saling mempercayai antara satu sama lain dalam menyampaikan dan menerima maklumat (Herington et al., 2009). Menurut satu artikel yang dikeluarkan oleh Harian Metro Online, 19 Ogos (2020) menjelaskan bahawa bekas pengerusi Angkatan Koperasi Kebangsaan Malaysia Berhad (Angkasa) Perlis didakwa atas pertuduhan membuat tuntutan palsu dengan niat untuk memperdaya Angkasa berjumlah RM90,000 pada 2018. Isu ini telah merosakkan kepercayaan serta menjejaskan hubungan antara pekerja dan majikan. Selain itu, rentetan daripada isu pandemik Covid 19 pihak organisasi melaksanakan konsep bekerja dari rumah (BDR). BDR ini juga menimbulkan beberapa isu yang melibatkan kepercayaan antara majikan dan pekerja. Dr Hadijah Ahmad dalam penulisannya dalam Harian Metro bertarikh 14 Februari 2020 menyatakan majikan merasakan mereka kurang kuasa untuk mengawal pergerakan pekerja dan terdapat beberapa pihak organisasi mengatakan pekerja menggunakan BDR ini untuk kepentingan peribadi. Hal ini serba sedikit menyebabkan pekerja merasa tidak berpuas hati kerana majikan seolah - olah tidak memberi kepercayaan kepada pekerja yang bekerja dari rumah.

Seharusnya, majikan memberikan peluang kepada pekerja dalam menyusun jadual kerja harian mereka supaya dapat dilaksanakan dengan baik. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji kesan komponen pengurusan hubungan pekerja iaitu amalan sumber manusia, komunikasi, kepercayaan, matlamat dan nilai bersama serta gaya kepimpinan terhadap prestasi pekerja di sebuah Badan Koperasi di Petaling Jaya, Selangor. Organisasi ini dipilih disebabkan pernah berlakunya isu penyelewengan wang yang melibatkan kepercayaan di dalam Badan Koperasi ini (Harian Metro Online, 19 Ogos 2020). Selain itu kajian mengenai pengurusan hubungan pekerja dan prestasi pekerja kurang dijalankan di Badan Koperasi. Kebanyakan kajian mengenai pengurusan hubungan pekerja dijalankan di sektor perbankan, telecommunication and small medium enterprise (Das et al., 2018; Osama, 2015; Rahman & Taniya, 2017).

KAJIAN LITERATUR

Prestasi Pekerja

Vroom (1964) mendapati bahawa prestasi kerja adalah gabungan kemampuan individu dan motivasi untuk menyelesaikan tugas dan merupakan sifat yang stabil. Sebaliknya, Robbins (1978) mendefinisikan prestasi kerja sebagai keupayaan pekerja untuk mencapai objektif atau matlamat organisasi. Prestasi pekerja terhasil daripada penilaian terhadap prestasi pekerja itu sendiri iaitu hasil daripada apa yang pekerja telah capai (Hee & Jing, 2018). Kini, banyak organisasi menyedari bahawa pekerja merupakan sumber utama dan pekerja juga antara yang menyumbang kepada prestasi organisasi. Selain itu, prestasi pekerja juga boleh diambil kira dalam beberapa faktor seperti pengetahuan deklaratif, pengetahuan prosedur dan motivasi yang memungkinkan untuk melakukan lebih baik daripada yang lain (Ahmad & Shahzad, 2011). Ini menunjukkan bahawa pengetahuan serta motivasi dapat meningkatkan prestasi pekerja di dalam organisasi. Tambahan pula, untuk mencapai prestasi pekerja yang baik, pekerja harus memenuhi kriteria dari segi penilaian kerja yang baik dan juga dinilai dari segi kecekapan dalam menyiapkan tugas yang diberikan. Justeru, menilai kecekapan dan pengukuran produktiviti pekerja adalah sangat penting dalam merancang keseluruhan organisasi (Aguinis, 2014). Manakala prestasi pekerja yang kurang memuaskan juga akan memberi kesan kepada organisasi. Pekerja yang tidak melakukan kerja dengan ketetapan dan tidak memenuhi ciri-ciri yang ditetapkan akan menyebabkan prestasi pekerja kurang memuaskan. Impak daripada prestasi pekerja yang kurang baik ini akan menyebabkan produktiviti organisasi menurun. Oleh itu, menguruskan prestasi pekerja adalah suatu keperluan bagi mencapai tujuan yang organisasi perlukan terhadap pekerja. Menilai kecekapan pekerja dan mengukur produktiviti adalah sangat penting supaya matlamat utama organisasi tercapai.

Pengurusan Hubungan Pekerja

Pengurusan hubungan pekerja ditakrifkan sebagai hubungan antara majikan atau wakil majikan dan pekerja. Ia bertujuan untuk mengekalkan kepercayaan dan semangat komitmen untuk mewujudkan persekitaran tempat kerja yang produktif dan selamat (Bajaj.R, 2013). Selain itu, pengurusan hubungan pekerja boleh ditakrifkan sebagai bidang khusus pengurusan sumber manusia (Yongcai, 2010). Pengurusan hubungan pekerja sangat berkait rapat dengan prestasi pekerja dan majikan. Ini kerana hubungan pekerja yang baik di antara pekerja dan majikan dapat meningkatkan prestasi pekerja serta dapat mencapai matlamat dengan jayanya. Hal ini disokong oleh Kuzu dan Ozihan, (2014) dan Al-khozondar (2015) di dalam kajiannya mendedahkan bahawa terdapat hubungan yang kuat antara hubungan pekerja dengan prestasi pekerja. Menurut Kumar & Manjula (2017), antara fungsi yang dapat meningkatkan lagi prestasi pekerja ialah dapat membina hubungan yang sihat dan seimbang dengan organisasi. Selain itu, pengurusan hubungan pekerja ini dapat membina nilai dan keyakinan moral yang menggalakkan pekerja untuk bekerja dan dapat meningkatkan prestasi yang lebih baik pada masa akan datang. Pengurusan hubungan pekerja ini juga adalah untuk menjadikan pekerja lebih produktif dan berkesan dalam kerja mereka, untuk menjaga semua pekerja secara sama rata tanpa sebarang bentuk diskriminasi. Di samping itu, ia juga dapat memotivasikan pekerja untuk bekerja dengan lebih cekap dan membawa potensi dalaman mereka untuk menginovasikan sesuatu yang baru. Oleh itu, pengurusan hubungan pekerja dapat memudahkan pekerja dalam mencapai objektif organisasi. Dalam masa yang sama, pengurusan hubungan pekerja juga dapat membantu pekerja dalam mencapai tugas dan sasaran yang ditetapkan untuk kedudukan pekerjaan mereka. Tambahan pula, secara tidak langsung dapat membantu dalam membangunkan saluran komunikasi yang berkesan supaya keperluan maklumat

pekerja dipenuhi. Selain itu, ia juga menekankan tentang prestasi, pertumbuhan dan perkembangan pekerja untuk mewujudkan sifat daya saing yang tinggi.

Amalan Sumber Manusia

Menurut Delery & Doty (1996) amalan sumber manusia ditakrifkan sebagai aktiviti yang dilaksanakan oleh organisasi untuk menarik, memotivasi dan mengekalkan pekerja dengan memberi manfaat kepada pekerja. Di samping itu, amalan sumber manusia ini juga dapat menyumbang kepada pencapaian matlamat organisasi. Organisasi yang mengamalkan amalan sumber manusia ini akan lebih menarik minat pekerja untuk kekal di dalam organisasi kerana pekerja akan dilayan secara adil dan saksama (Guan & Frenkel, 2018). Amalan sumber manusia ini merangkumi peningkatan kualiti dan produktiviti yang berkaitan dengan motivasi yang boleh dicapai melalui latihan (*training*), putaran pekerjaan (*job rotation*), kepuasan kerja (*job satisfaction*), pengurusan penglibatan pekerja (*participative management*), penilaian prestasi (*performance management*) dan perancangan kerjaya (*career planning*).. Oleh sebab itu, pekerja akan lebih berpuas hati dan dapat meningkatkan prestasi di organisasi (Sinha & Bajaj, 2013).

Komunikasi

Komunikasi merupakan perkara yang sangat penting di dalam organisasi pada masa kini. Ia merangkumi komunikasi antara pekerja, majikan dan organisasi itu sendiri. Etika komunikasi yang berkesan meningkatkan produktiviti tempat kerja di pelbagai cara, kerana pihak pengurusan dan pekerja sama mampu membuat keputusan yang tepat mengenai pelbagai masalah di tempat kerja (Guan & Frenkel, 2018). Tanpa komunikasi yang baik, sukar untuk pekerja, majikan serta organisasi itu bergerak maju untuk mencapai objektif dan matlamat pada masa akan datang. Komunikasi yang baik juga secara tidak langsung akan meningkatkan prestasi pekerja. Komunikasi juga berperanan sebagai tali yang memperkuat hubungan pekerja kerana ia berfungsi sebagai kunci untuk membuka pintu interaksi di dalam organisasi. Menurut Chinomona dan Sandada, (2013), di dalam organisasi, komunikasi membantu memupuk hubungan dan mewujudkan keharmonian kerana ia membina kepercayaan di kalangan kakitangan jabatan yang berlainan di dalam organisasi. Selain itu, komunikasi yang baik di antara kedua belah pihak iaitu pekerja dan majikan juga merupakan salah satu elemen yang paling penting dalam pembentukan hubungan yang baik. Menurut Daniel (2003) komunikasi dua hala yang kerap adalah salah satu cara yang paling efektif untuk mendapat hubungan pekerja yang komprehensif. Tambahan pula, komunikasi juga membolehkan interaksi di kalangan pekerja dan majikan berlaku dalam pelbagai cara seperti mesyuarat secara bersemuka, telefon, e-mel dan lain-lain. Selain itu, komunikasi di dalam organisasi adalah sangat penting kerana pekerja yang menerima maklumat dengan jelas akan dapat melaksanakan tugas dengan baik serta dapat berkongsi idea dengan rakan sekerja mereka (Noordin et al., 2010).

Kepercayaan

Kepercayaan memberi kesan yang kuat terhadap hubungan antara pengurus dan pekerja. Tanpa asas kepercayaan, hubungan sosial tidak dapat berkembang (Ghimire, 2019). Kepercayaan merujuk kepada sikap pekerja yang memberi kepercayaan terhadap pemimpin organisasi untuk menjaga kebajikan dan memberi manfaat yang sepatutnya kepada mereka (Hasel & Grover, 2017). Selain itu, kepercayaan adalah pemboleh ubah kritikal yang mempengaruhi prestasi, keberkesanan,

dan kecekapan organisasi (Dirks & Ferrin, 2002). Salah satu pemboleh ubah yang dianggap boleh mempengaruhi prestasi pada organisasi ialah kepercayaan. Kepercayaan boleh berkembang, merosot, atau boleh muncul semula di dalam hubungan antara pekerja dan majikan di organisasi. Justeru, seiring dengan peningkatan hubungan antara pekerja dan majikan, pekerja mempunyai lebih banyak peluang untuk belajar dan memerhati antara satu sama lain. Dari situ boleh dinilai sama ada pekerja dan majikan saling boleh dipercayai atau tidak (Huang & Guo, 2009). Apabila penyelia berkomunikasi dengan jelas dan membuat keputusan yang adil, pekerja lebih mempercayainya.

Matlamat Dan Nilai Bersama

Dalam konteks perniagaan, matlamat paling kerap dilihat oleh organisasi ialah nilai sejauh mana pekerja menilai matlamat yang sama dan berkongsi nilai tersebut dengan organisasi. Nilai bersama didefinisikan sebagai sejauh mana pekerja dan majikan mempunyai kepercayaan yang sama tentang tingkah laku, tujuan, dasar yang penting atau tidak, sesuai atau tidak sesuai, dan betul atau salah (Herington et al., 2009). Intipati matlamat bersama adalah cerminan hubungan antara pekerja dan pengurusan terhadap usaha yang penting (Kantabutra & Avery, 2009). Hubungan ini akan dapat membantu pekerja memahami bagaimana kerja berkaitan di dalam semua jabatan, peringkat dan unit di organisasi serta menyelaraskan kerja mengikut arah dan keutamaan strategik organisasi (Pulakos & O'leary, 2011). Berkongsi matlamat bersama membolehkan pekerja menggerakkan usaha mereka untuk mencapai matlamat tersebut. Justeru, bagi menggerakkan usaha tersebut, pekerja dan majikan perlu saling bekerjasama untuk mencapai matlamat. Berkongsi matlamat bersama dapat memberi kesan yang positif terhadap produktiviti pekerja dan hasil organisasi (Chinomona & Sandada, 2013).

Gaya Kepimpinan

Kepimpinan dianggap sebagai faktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap produktiviti organisasi, majikan dan pekerja (Wang, Law, Hackett, Chen, & Wang, 2005). Gaya kepimpinan juga sering disebut sebagai 'gaya pengurusan'. Gaya pengurusan ini menggambarkan pendekatan yang digunakan oleh majikan untuk berurusan dengan pekerjanya. Armstrong, (2009) mengklasifikasikan terdapat empat gaya kepimpinan. Antaranya ialah berkarisma atau tidak berkarisma, autokratik atau demokratik, fasilitator atau menguasai dan transaksional atau transformasional. Menurut Sequeira dan Dhriti (2015) menyatakan bahawa pengurusan organisasi sepatutnya mewujudkan peluang dan memberi layanan yang sama kepada pekerja tanpa diskriminasi. Kesamarataan ini akan mendorong sikap yang positif kerana maklum balas dan bimbingan yang membina membuatkan pekerja sedar apa yang organisasi harapkan. Sehubungan dengan itu, pekerja dan organisasi dapat berkongsi untuk memperoleh faedah bersama. Seiring dengan ini, gaya kepimpinan sangat berguna dalam jangka masa panjang dan mempunyai kesan positif terhadap prestasi pekerja (Anwar et al., 2014).

METODOLOGI

Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif. Data dikumpulkan dengan mengedarkan borang kaji selidik kepada para pekerja di salah sebuah badan koperasi di Petaling Jaya yang menyediakan kemudahan pemotongan gaji kepada penjawat awam dan swasta. Badan koperasi ini berperanan dalam merangsang, membangunkan dan memperkukuhkan perniagaan koperasi di peringkat nasional dan juga antarabangsa. Populasi kajian ini ialah seramai 500 orang pekerja dan responden

ialah seramai 70 orang. Penentuan saiz sampel bagi kajian ini adalah dengan menggunakan teknik Tabachnick dan Fidell (2013).

DAPATAN KAJIAN

Dalam kajian ini, pengkaji telah menjalankan kajian rintis terhadap 33 orang pekerja. Hasil keputusan membuktikan bahawa semua pekali boleh diterima mengikut Devellis (2003) yang mana menyatakan pekali Cronbach Alpha skala perlu melebihi 0.7. Keputusan kajian rintis adalah diterima sepertimana kesemua hasilnya adalah di atas skala 0.7, iaitu untuk prestasi pekerja pada 0.802, amalan sumber manusia pada 0.878, komunikasi pada 0.864, kepercayaan pada 0.917, matlamat dan nilai bersama 0.924 dan gaya kepimpinan 0.911. Oleh itu, terbukti bahawa semua instrumen yang digunakan dalam kajian ini boleh dipercayai.

Seterusnya, jadual 1 di bawah menunjukkan jadual analisis korelasi Pearson yang menunjukkan aras kepercayaan korelasi antara pemboleh ubah bersandar iaitu pengurusan hubungan pekerja dan prestasi pekerja. Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat korelasi positif yang signifikan antara amalan sumber manusia dan prestasi pekerja ($r=0.442, p<0.000$), komunikasi dan prestasi pekerja ($r=0.400, p<0.001$), Kepercayaan dan prestasi pekerja ($r=0.412, p<0.000$), Matlamat dan nilai Bersama dan prestasi pekerja ($r=0.312, p<0.008$), Gaya kepimpinan dan prestasi pekerja ($r=0.353, p<0.003$).

Jadual 1: Jadual Analisis Korelasi Pearson

Amalan Sumber Manusia	Pearson Correlation	.442**
	Sig. (2-tailed) Pearson	.000
Komunikasi	Pearson Correlation	.400**
	Sig. (2-tailed) Pearson	.001
Kepercayaan	Pearson Correlation	.412**
	Sig. (2-tailed) Pearson	.000
Matlamat dan Nilai Bersama	Pearson Correlation	.312**
	Sig. (2-tailed) Pearson	.008
Gaya Kepimpinan	Pearson Correlation	.353**
	Sig. (2-tailed) Pearson	.003

** Korelasi signifikan pada level 0.01 (2-tailed).

Manakala jadual 2 di bawah adalah hasil ujian regresi bagi dapatan kajian ini. Analisa regresi *stepwise* telah digunakan di dalam kajian ini untuk mengenalpasti kesan pengurusan hubungan pekerja yang paling mempengaruhi terhadap prestasi pekerja di sebuah Badan Koperasi di Petaling Jaya, Selangor. Berdasarkan jadual 3, dapatan ini menunjukkan nilai collinearity <2.0. Juga dapat dilihat disini bahawa pemboleh ubah tidak bersandar komunikasi, kepercayaan, matlamat dan nilai bersama dan gaya kepimpinan ini tidak sesuai dimasukkan ke dalam model regresi kerana tidak terdapat hubungan yang signifikan. Selain itu, nilai signifikan bagi pemboleh ubah tidak bersandar ini juga melebihi daripada 0.05 dan nilai beta yang ditunjukkan adalah terlalu kecil.

Berdasarkan jadual 3, hanya pemboleh ubah tidak bersandar amalan sumber manusia sahaja yang mempengaruhi atau memberi kesan terhadap prestasi pekerja di Badan Koperasi tersebut. Pemboleh ubah tidak bersandar amalan sumber manusia ini memberi kesan sebanyak 19.6% bersamaan dengan nilai ($R^2 = 0.196$). Di dalam keputusan ANOVA juga menunjukkan bahawa secara keseluruhan terdapat hubungan yang signifikan iaitu [$F(1,68) = 16.548, p < 0.05$] antara amalan sumber manusia dengan prestasi pekerja. Nilai beta yang signifikan bagi amalan sumber manusia ialah ($B = 0.442, t = 4.068, p < 0.05$) mengesahkan bahawa pemboleh ubah tidak bersandar ini merupakan pemboleh ubah yang signifikan terhadap prestasi pekerja.

Jadual 2: Jadual Analisa Ujian Regresi Berganda

Pembolehubah Tidak bersandar (IV)	Standardized Coefficients Beta	T	Sig
Amalan Sumber Manusia	0.442	4.068	.000

Statistik	
F Value	16.548
R Value	.196
Adjusted R ²	.184

Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108.008	1	108.008	16.548	.000 ^b
	Residual	443.835	68	6.527		
	Total	551.843	69			
a. Dependent Variable: Prestasi						
b. Predictors: (Constant), AmalanSumberManusia						

Jadual 5.0 : Pemboleh Ubah yang Dikecualikan

Excluded Variables ^a					
Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics

						<i>Tolerance</i>
1	Komunikasi	.180 ^b	1.198	.235	.145	.522
	Kepercayaan	.216 ^b	1.524	.132	.183	.577
	Matlamat dan Nilai Bersama	.020 ^b	.132	.895	.016	.535
	Gaya Kepimpinan	.137 ^b	1.005	.318	.122	.641
a. Dependent Variable: Prestasi Pekerja						
b. Predictors in the Model: (Constant), Amalan Sumber Manusia						

PENUTUP

Hasil dapatan daripada kajian yang dijalankan terhadap pekerja di sebuah badan koperasi di Petaling Jaya mendapati terdapat hubungan yang positif diantara komponen pengurusan hubungan pekerja iaitu amalan sumber manusia, komunikasi, kepercayaan, matlamat dan nilai bersama serta gaya kepimpinan dengan prestasi pekerja. Walaubagaimanapun hanya pemboleh ubah tidak bersandar amalan sumber manusia sahaja yang mempengaruhi atau memberi kesan terhadap prestasi pekerja di Badan Koperasi tersebut. Pemboleh ubah tidak bersandar amalan sumber manusia ini memberi kesan sebanyak 19.6% bersamaan dengan nilai ($R^2 = 0.196$). Hal ini menunjukkan pengurusan hubungan pekerja dapat membantu pihak organisasi untuk membina hubungan yang baik dengan pekerja. Hubungan yang baik ini seterusnya dapat meningkatkan prestasi pekerja dan produktiviti organisasi. Namun demikian, pengurusan hubungan pekerja terhadap prestasi pekerja bukanlah faktor utama yang mempengaruhi dan memberi kesan kepada prestasi pekerja di sebuah badan Koperasi di Petaling Jaya, Selangor. Berkemungkinan terdapat kesan atau hubungan yang lain mempengaruhi prestasi pekerja dalam organisasi tersebut.

Rujukan:

- Aguinis, H. (2014). Performance management _ Herman Aguinis. In *Pearson Education Limited*.
- Al Mehrzi, N., & Singh, S. K. (2016). Competing through employee engagement: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 831–843. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0037>
- Bajaj.R. (2013). *Suggestions to Implement Human Relations and its Determinants in Public Sectors*. 2(12).
- Cullinan, J., Hodgins, M., Hogan, V., McDermott, M., & Walsh, S. (2019). Bullying and Work-Related Stress in the Irish Workplace. *Societies*, 9(1), 15. <https://doi.org/10.3390/soc9010015>
- Das, G. P., Misra, N. R., & Maharana, N. (2018). Role of Employee Relationship Management (ERM) for gaining Competitive Advantage in Indian Banking Sector: A Comparative Study between SBI and ICICI Bank Abstract : *Pramana Research Journal*, 8(10), 87–100.
- Ghimire, B. (2019). Factors Affecting Employees' Trust in Management. *NCC Journal*, 4(1), 31–39. <https://doi.org/10.3126/nccj.v4i1.24732>
- Guan, X., & Frenkel, S. (2018). How HR practice, work engagement and job crafting influence employee performance. *Chinese Management Studies*, 12(3), 591–607.

<https://doi.org/10.1108/CMS-11-2017-0328>

Hasel, M. C., & Grover, S. L. (2017). An integrative model of trust and leadership. *Leadership and Organization Development Journal*, 38(6), 849–867.
<https://doi.org/10.1108/LODJ-12-2015-0293>

Hee, O. C., & Jing, K. R. (2018). The Influence of Human Resource Management Practices on Employee Performance in the Manufacturing Sector in Malaysia. *International Journal of Human Resource Studies*, 8(2), 129. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v8i2.12826>

Herington, C., Johnson, L. W., & Scott, D. (2009). Firm-employee relationship strength-A conceptual model. *Journal of Business Research*, 62(11), 1096–1107.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.06.019>

Onuorah, A. C., & Campus, A. (2020). *Examining Employee Relationship Management and Employee Performance Through Reward: Evidence From Nigeria*. 11(8), 380–393.
<https://doi.org/10.34218/IJM.11.8.2020.038>

Osama, N. (2015). *Employee Relationship Management and its Effect on Employees Performance at Telecommunication and Banking Sectors*.

Rahman, M. S., & Taniya, R. K. (2017). Effect of Employee Relationship Management (ERM) on Employee Performance: A Study on Private Commercial Banks in Bangladesh. *Human Resource Management Research*, 7(2), 90–96. <https://doi.org/10.5923/j.hrmr.20170702.03>

Sharafizad, J., & Redmond, J. (2020). Discretionary effort of higher education sector employees: motivators and inhibitors. *Studies in Higher Education*, 45(6), 1261–1279.
<https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1628200>

<https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2020/08/611876/bekas-pengerusi-angkasa-perlis-didakwa-buat-tuntutan-palsu>

<https://www.hmetro.com.my/rencana/2021/02/674540/boleh-percaya-ke>