

**HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI DENGAN  
PRESTASI PENGURUS PUSAT  
MEMBELI-BELAH DI MALAYSIA**

**MOHD ZAKI BIN ARIF**

**UNIVERSITI SAINS MALAYSIA**

**2012**

**HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI DENGAN PRESTASI  
PENGURUS PUSAT MEMBELI-BELAH DI MALAYSIA**

oleh

**MOHD ZAKI BIN ARIF**

**Tesis diserahkan untuk memenuhi keperluan  
Ijazah Doktor Falsafah**

**Disember 2012**

## PENGHARGAAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah s.w.t yang mengizinkan tesis ini disiapkan. Pengalaman menghasilkan tesis telah menambah pengetahuan dan membuka minda saya terhadap kebesaran dan kehebatan ilmu Allah. Sayogia saya ucapkan terima kasih, khas kepada kedua-dua penyelia saya, Prof. Madya Dr. Nor 'Aini Yusof, dan Dr. Shardy Abdullah yang secara konsisten memberi teguran, sokongan dan semangat kepada saya untuk menyempurnakan tesis ini.

Tidak lupa diucapkan jutaan terima kasih kepada pihak yang telah memberi pandangan dan pendapat seterusnya membantu saya dalam proses pembentukan soal selidik, iaitu PNB Commercial Sdn. Bhd, Damansara Aset Sdn. Bhd, Uda Mall Sdn. Bhd, Giant Hypermarket Sdn Bhd dan Tesco Store (M) Sdn. Bhd. Sehubungan itu saya juga mengucapkan ribuan terima kasih kepada Universiti Teknologi Mara, kerana telah memberi keizinan untuk saya cuti belajar selama tiga tahun dan seterusnya membolehkan tesis ini disempurnakan.

Begitu juga kepada rakan-rakan seperjuangan di Universiti Sains Malaysia iaitu daripada Pusat Pengajian Perumahan, Bangunan dan Perancangan, saya ucapkan ribuan terima kasih kerana sering mengambil berat dan menghulurkan bantuan ketika diperlukan. Penghargaan istimewa buat isteri yang amat memahami Rohaya Ghani dan anak-anak, Nurzahidah, Kamaliah, Zinnun dan Maryam. Semoga pengorbanan yang diberikan oleh semua pihak yang terlibat mendapat ganjaran baik daripada Allah s.w.t.

## HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI DENGAN PRESTASI PENGURUS PUSAT MEMBELI-BELAH DI MALAYSIA

### ABSTRAK

Skop kerja pengurus harta pusat membeli-belah yang amat luas telah membawa kepada penglibatan ramai individu daripada pelbagai profesion seperti arkitek, jurutera, akauntan dan profesion lain yang berkaitan. Sehubungan ini, wujud perbezaan atau ketidaksamaan di antara pengurus-pengurus pusat membeli-belah berhubung dengan kompetensi dan pengiktirafan profesional mereka serta prestasi yang mereka pameran. Ini merupakan manifestasi ketiadaan senarai kompetensi yang boleh dirujuk bersama. Objektif kajian ini ialah mengenalpasti komponen-komponen yang membentuk kompetensi, juga menentukan tahap prestasi dan faktor-faktor penentu yang mempengaruhi prestasi pengurus harta pusat-pusat membeli-belah di Malaysia. Pendekatan tinjauan secara melintang telah dijalankan. Keseluruhan populasi, yang terdiri daripada 275 orang pengurus harta pusat membeli-belah, telah dibekalkan dengan borang kajiselidik melalui pos. Selain daripada itu, kaedah bersemuka turut digunakan untuk meningkatkan kadar makdumbalas. Maklumbalas diterima daripada 125 orang pengurus atau mengikut peratusan, 45.45%. Analisis faktor eksploratori mendapati komponen-komponen kompetensi pengurus harta pusat membeli-belah terdiri daripada kemahiran, sikap berhati-hati dan pengetahuan. Semua faktor kompetensi ini mempunyai perhubungan yang positif dengan prestasi dengan kekuatan yang berbeza-beza. Tahap prestasi pengurus harta pusat membeli-belah di Malaysia didapati sangat baik, jika diukur berasaskan pendekatan hasilan dengan kaedah taksiran sendiri. Kajian ini juga mendapati hanya faktor kemahiran yang menjadi penentu dan signifikan dengan

prestasi. Penemuan baru dalam kajian ini adalah kehadiran sikap berhati-hati dalam kerangka kompetensi yang dihasilkan. Sikap berhati-hati dan pengetahuan adalah pelengkap kepada adunan yang membentuk kerangka kompetensi. Kajian ini mencadangkan agar amalan pengurusan sumber manusia di organisasi-organisasi pusat membeli-belah diselaraskan dengan kerangka kompetensi yang dibentuk. Ini bertujuan mewujudkan organisasi pengurusan pusat membeli-belah yang berdayasaing.

## THE RELATIONSHIPS BETWEEN COMPETENCIES AND PERFORMANCE OF SHOPPING MALL MANAGERS IN MALAYSIA

### ABSTRACT

The extensive working scope of a shopping mall manager, has resulted in the influx of individuals from a range of professions such as architects, engineers, accountants and others in taking the leadership position in the shopping mall management. This circumstance has given rise to the differences of interpretations, on competencies, professional recognitions and the performance of shopping centers manager in Malaysia. The difference of opinions among Malaysian shopping mall managers is the manifestation of the non-existent competency model that can be referred by practitioners. This study aims to identify the components that make up the competency framework, also determine the level and predictors of performance for the Malaysian shopping mall managers. A cross-sectional survey was conducted. In view of the fact that the population is small (275), the whole population has been distributed with the self-administered questionnaires. Face-to-face survey is also conducted to increase the rate of responses. One hundred and twenty five had responded, which makes up 45.45% response rate. The exploratory factor analysis is used in determining the competency framework, with its aspects recognized as skills, conscientiousness and knowledge. Conscientiousness is a new discovery resulting from this study. These factors are positively related to performance with diverse magnitude. Conscientiousness and knowledge are essential to competencies, but only skills are found to have a significant influence on the manager's performance. Nevertheless, conscientious and knowledge are complementary blend of competencies the competency framework. The performances of Malaysian shopping

mall managers are rated as very good, based on the self-assessment outcome-based approach. This study suggests that human resource management practices in the shopping mall organizations should be harmonised with the newly-established competency framework. This is for shopping mall management organisations in Malaysia to gain the much-needed competitive advantage.