



Faculty of Cognitive Science and Human Development

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEBERKESANAN PROGRAM LATIHAN KREW KABIN  
MALAYSIA AIRLINE SYSTEM BERHAD (MAS)**

Yong Ker Fung

HF  
5549.5  
¥55

KOTA SAMARAHAN  
2003

## BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERKESANAN PROGRAM LATIHAN KREW KABIN MALAYSIA AIRLINE SYSTEM BERHAD (MAS)

**SESI PENGAJIAN : 2003**

Saya YONG KER FUNG mengaku membenarkan tesis\*ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. \*\*sila tandakan (✓)

- SULIT (mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)
- TERHAD (mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi / badan di mana penyelidikan dijalankan)
- TIDAK TERHAD

Disahkan oleh



(TANDATANGAN PENULIS)



(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap :  
165, Bukit Pelendok,  
71960 Seremban,  
Negeri Sembilan,  
Malaysia

Tarikh : 07/03/03

Tarikh : 7/3/03

Catatan \* Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda

\* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa / organisasi berkenaan dengan menyediakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT dan TERHAD

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERKESANAN PROGRAM  
LATIHAN KREW KABIN MALAYSIA AIRLINE SYSTEM BERHAD (MAS)

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK  
UNIMAS



1000129698

Oleh

Yong Ker Fung

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk  
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia)  
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,  
Universiti Malaysia Sarawak

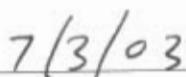
Projek bertajuk "Faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan Program Latihan Krew Kabin Malaysia Airline System Berhad (MAS) telah disediakan oleh Yong Ker Fung dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Sumber Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia )

Diterima untuk diperiksa oleh:



(Prof. Ibrahim Bin Mamat)

Tarikh :



## PENGHARGAAN

Syukur kepada Tuhan kerana akhirnya saya telah berjaya menghasilkan sebuah penulisan daripada kajian yang saya lakukan sepanjang tahun akhir pengajian. Dalam penulisan ini, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk tujuan ucapan penghargaan kepada individu-individu yang telah banyak membantu saya dalam menyiapkan kajian ini.

Terlebih dahulu saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia projek Prof. Ibrahim Bin Mamat atas segala bimbingan, idea yang bernas dan masa yang diluangkan oleh beliau dalam menjayakan projek tahun akhir ini. Tanpa bimbingan dan bantuan dari beliau, kajian ini mungkin tidak dapat dihasilkan dengan jayanya.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Encik Jaizal Kamar Jalaludin, selaku esekutif sumber manusia di cawangan Kuching, Malaysia Airline System Berhad (MAS) kerana memberi kebenaran kepada saya untuk menjalankan di Malaysia Airline dan atas kesudian meluangkan masa untuk memberi maklumat yang diperlukan berhubung dengan kajian yang dijalankan. Tidak lupa juga berterima kasih kepada Pengawai Pentadbir Kabin Krew ,Malaysia Airline, Encik Abdul Shokri Dawi kerana membantu saya mengedarkan borang soal-selidik kepada responden-responden kajian ini.

Ucapan penghargaan yang seterusnya adalah kepada Cik Zaiton Hassan kerana banyak memberi bimbingan dan sokongan dalam kajian ini. Idea-idea yang bernas yang diberi banyak mendorong saya menjayakan kajian ini.

Sekali lagi saya mengucapkan terima kasih kepada rakan-rakan sekelas saya atas maklumat dan bantuan serta sokongan yang ditawarkan sepanjang kajian ini dijalankan. Tanpa mereka, kajian ini akan menjadi lebih sukar khususnya dalam aspek informasi, pertukaran idea, penggunaan perisian dan pandangan mereka terhadap kajian ini.

Akhir sekali saya ingin berterima kasih kepada ahli keluarga saya lebih-lebih lagi ibu bapa saya, Encik Yong Sin Pang dan Puan Tuong Kiew Sing atas sokongan dan galakkan yang berterusan kapada saya dalam menyiapkan projek tahun akhir ini.

Saya berharap usaha yang saya lakukan kajian ini dapat memberi manfaat kepada para pengguna atas kajian dan penulisan kajian ini.

## JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Jadual	vii
Senarai rajah	ix
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	xi
<b>1. Pengenalan</b>	
1.0 Pendahuluan	1
1.1 Latar belakang kajian	2
1.2 Kenyataan masalah	2
1.3 Objektif kajian	
1.3.1 Objekif umum	3
1.3.2 Objekif khusus	3
1.4 Kerangka konsepual kajian	4
1.5 Hipotesis kajian	4
1.6 Definisi istilah	
1.6.1 Latihan	5
1.6.2 Persepsi	5
1.6.3 Keberkesanan program latihan	5
1.6.4 Demografi responden	6
1.6.5 Objektif latihan	6
1.6.6 Isi kandungan latihan	6
1.6.7 Fasilitator	6
1.6.8 Pemindahan latihan	6
1.7 Kepentingan kajian	6
1.8 Limitasi kajian	7
1.9 Kesimpulan	7
<b>2. Kajian Semula Penulisan</b>	
2.0 Pengenalan	8
2.1 Konsep latihan	8
2.2 Teori kognitif	9
2.3 Model latihan	10
2.4 Pemindahan latihan	
2.4.1 Elemen-elemen keserupaan	11
2.4.2 Pendorong perubahan	11
2.4.3 Keadaan pembelajaran	12
2.4.3.1 Pembelajaran berkumpul atau berasingan	12
2.4.3.2 Pembelajaran keseluruhan atau sebahagian	12
2.4.3.3 Pembelajaran yang berlebihan	12
2.5 Perkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi para pramugari dan pramugara terhadap keberkesanan program latihan	
2.5.1 Demografi responden	13

2.5.2	Objektif program latihan	13
2.5.3	Isi kandungan program latihan	13
2.5.4	Tempoh program latihan	14
2.5.5	Suasana pembelajaran	14
2.5.6	Gaya penyampaian fasilitator	15
2.5.7	Kaedah penyampaian kursus	15
2.6	Penilaian latihan	15
2.6.1	Reaksi	16
2.6.2	Pembelajaran	16
2.6.3	Tingkah laku	17
2.6.4	Hasil	17
2.7	Kesimpulan	17
<b>3.0</b>	<b>Metodologi</b>	
3.0	Pengenalan	18
3.1	Rekabentuk kajian	18
3.2	Populasi dan sample	18
3.3	Instrumentasi kajian	19
3.3.1	Bahagian A: Demografi responden	19
3.3.2	Bahagian B: Objektif program latihan	19
3.3.3	Isi kandungan program latihan	20
3.3.4	Tempoh program latihan	20
3.3.5	Gaya penyampaian fasilitator	20
3.3.6	Kaedah penyampaian kursus	20
3.3.7	Bahagian C: Penilaian tahap pencapaian keberkesanannya program latihan	20
3.4	Ujian kebolehpercayaan	21
3.5	Pengumpulan data	21
3.5.1	Data primer	22
3.5.2	Data sekunder	22
3.6	Penganalisaan data	22
3.6.1	Statistik deskriptif	22
3.6.2	Statistik inferensi	22
3.6.2.1	Korelasi Pearson	22
3.6.2.2	Analisis regresi berganda	23
3.6.2.3	Ujian Anova Sehala dan Ujian t	23
3.7	Kesimpulan	24
<b>4.</b>	<b>Dapatan dan perbincangan</b>	
4.0	Pengenalan	25
4.1	Faktor demografi responden	25
4.1.1	Umur	25
4.1.2	Bangsa	26
4.1.3	Jantina	27
4.1.4	Kelayakan akademik tertinggi	27
4.1.5	Tempoh perkhidmatan	28

4.2	Faktor-faktor pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar	29
4.2.1	Objektif program latihan	29
4.2.2	Isi kandungan program latihan	29
4.2.3	Tempoh program latihan	30
4.2.4	Suasana pembelajaran	31
4.2.5	Gaya penyampaian fasilitator	31
4.2.6	Kaedah penyampaian kursus	32
4.2.7	Penilaian tahap pencapaian keberkesanannya program latihan	32
4.3	Pengujian hipotesis	34
4.3.1	Hipotesis Nul ( $H_0_1$ )	34
4.3.2	Hipotesis Nul ( $H_0_2$ )	34
4.3.3	Hipotesis Nul ( $H_0_3$ )	35
4.3.4	Hipotesis Nul ( $H_0_4$ )	35
4.3.5	Hipotesis Nul ( $H_0_5$ )	35
4.3.6	Hipotesis Nul ( $H_0_6$ )	36
4.3.7	Hipotesis Nul ( $H_0_7$ )	36
4.3.8	Hipotesis Nul ( $H_0_8$ )	37
4.3.9	Hipotesis Nul ( $H_0_9$ )	37
4.3.10	Hipotesis Nul ( $H_0_{10}$ )	37
4.3.11	Hipotesis Nul ( $H_0_{11}$ )	38
4.4	Faktor-faktor yang paling dominan yang menyumbang kepada keberkesanannya program latihan secara keseluruhan	39
4.5	Perbincangan	40
4.6	Kesimpulan	41
<b>5.</b>	<b>Rumusan, kesimpulan dan cadangan</b>	
1.0	Pengenalan	42
1.1	Rumusan	42
1.2	Kesimpulan	43
1.3	Cadangan	44
1.3.1	Kepada organisasi	44
1.3.2	Kepada penyelidik yang akan datang	45
1.3.3	Kepada pengamal pembangunan sumber manusia	46
5.4	Penutup	46
<b>6.</b>	<b>Rujukan</b>	47
<b>7.</b>	<b>Lampiran</b>	50

## SENARAI JADUAL

<b>Jadual 1</b> Skala Likert	19
<b>Jadual 2</b> Jadual ujian kebolehpercayaan	21
<b>Jadual 3</b> Taburan responden mengikut umur	25
<b>Jadual 4</b> Taburan responden mengikut bangsa	26
<b>Jadual 5</b> Taburan responden mengikut jantina	27
<b>Jadual 6</b> Taburan responden mengikut kelayakan akademik tertinggi	27
<b>Jadual 7</b> Taburan responden mengikut tempoh perkhidmatan	28
<b>Jadual 8</b> Taburan responden berdasarkan faktor objektif program latihan	29
<b>Jadual 9</b> Taburan responden berdasarkan faktor isi kandungan program latihan	29
<b>Jadual 10</b> Taburan responden berdasarkan faktor tempoh program latihan	30
<b>Jadual 11</b> Taburan responden berdasarkan faktor suasana pembelajaran	31
<b>Jadual 12</b> Taburan responden berdasarkan faktor gaya penyampaian fasilitator	31
<b>Jadual 13</b> Taburan responden berdasarkan faktor kaedah penyampaian kursus	32
<b>Jadual 14</b> Taburan responden berdasarkan tahap pencapaian keberkesanan program latihan	32
<b>Jadual 15</b> Tahap pemindahan latihan di kalangan krew kabin	33

<b>Jadual 16</b>	34
Keputusan pengujian faktor umur responden menerusi Ujian Anova Sehala	
<b>Jadual 17</b>	34
Keputusan pengujian faktor bangsa responden menerusi Ujian Anova Sehala	
<b>Jadual 18</b>	35
Keputusan analisis terhadap Ujian t	
<b>Jadual 19</b>	35
Keputusan pengujian faktor kelayakan akademik tertinggi responden menerusi Ujian Anova Sehala	
<b>Jadual 20</b>	36
Keputusan pengujian faktor tempoh perkhidmatan responden menerusi Ujian Anova Sehala	
<b>Jadual 21</b>	36
Keputusan analisis kolerasi di antara objektif program latihan dengan keberkesanan program latihan	
<b>Jadual 22</b>	36
Keputusan analisis kolerasi di antara isi kandungan program latihan dengan keberkesanan program latihan	
<b>Jadual 23</b>	37
Keputusan analisis kolerasi di antara tempoh program latihan dengan keberkesanan program latihan	
<b>Jadual 24</b>	37
Keputusan analisis kolerasi di antara suasana pembelajaran dengan keberkesanan program latihan	
<b>Jadual 25</b>	38
Keputusan analisis kolerasi di antara gaya penyampaian fasilitator dengan keberkesanan program latihan	
<b>Jadual 26</b>	38
Keputusan analisis kolerasi di antara kaedah penyampaian kursus dengan keberkesanan program latihan	
<b>Jadual 27</b>	39
Keputusan analisis pekali Pearson ke atas faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi responden terhadap keberkesanan program latihan Krew Kabin	
<b>Jadual 28</b>	39
Ringkasan pengujian hipotesis 1 berdasarkan pekali Pearson terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan program latihan Krew Kabin	



## SENARAI RAJAH

<b>Rajah 1</b> Kerangka konseptual kajian yang menunjukkan faktor yang mempengaruhi keberkesanan Program Latihan Krew Kabin.	4
<b>Rajah 2</b> Graf perbandingan secara relatif di antara konsep latihan, pendidikan dan pembangunan dengan jangka masa	9
<b>Rajah 3</b> Model proses latihan	10
<b>Rajah 4</b> Taburan responden mengikut umur	26
<b>Rajah 5</b> Taburan responden mengikut bangsa	26
<b>Rajah 6</b> Taburan responden mengikut jantina	27
<b>Rajah 7</b> Taburan responden mengikut kelayakan akademik tertinggi	28
<b>Rajah 8</b> Taburan responden mengikut tempoh perkhidmatan	28

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERKESANAN PROGRAM LATIHAN KREW KABIN MALAYSIA AIRLINE SYSTEM BERHAD (MAS)

Yong Ker Fung

Tujuan kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti persepsi para pramugari dan pramugara terhadap keberkesanan Program Latihan Krew Kabin Malaysia Airline System Berhad (MAS). Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti perkaitan antara persepsi pramugari dan pramugara dengan objektif program latihan, isi kandungan program latihan, tempoh program latihan, suasana pembelajaran program latihan, gaya penyampaian fasilitator dan kaedah penyampaian kursus. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti perbezaan demografi responden dalam mempengaruhi keberkesanan program latihan. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti samaada pemindahan latihan berlaku di tempat kerja dan tahap pemindahan latihan hasil daripada perlaksanaan program latihan. Borang soal-selidik telah digunakan untuk mengumpul data yang berkaitan dengan kajian ini. Saiz sampel telah dianggarkan dengan menggunakan kaedah *stratified random sampling*. Sampel kajian ini terdiri daripada 85 orang responden daripada populasi yang berjumlah 100 orang. Data yang dikumpul telah dianalisa dengan menggunakan pakej SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Science), Versi 11.0. Dapatkan kajian yang diuji dengan pekali kolerasi Pearson menunjukkan objektif program latihan ( $r = 0.448$ ), isi kandungan program ( $r = 0.222$ ), suasana pembelajaran ( $r = 0.429$ ) dan gaya penyampaian fasilitator ( $r = 0.213$ ) mempunyai perkaitan yang signifikan dengan keberkesanan program latihan. Di samping itu, dapatkan kajian ini juga menunjukkan bahawa tahap pemindahan latihan yang tinggi berlaku di kalangan para pramugari dan pramugara. Dalam kajian ini, tidak ada perhubungan yang signifikan berlaku pada faktor tempoh program latihan dan kaedah penyampaian kursus. Melalui analisis regresi berganda, didapati faktor objektif program latihan merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keberkesanan program latihan dan telah menyumbangkan 20% daripada keseluruhan faktor-faktor tersebut. Justeru itu, hasil dapatkan kajian ini diharapkan dapat memberi satu garis panduan kepada pihak organisasi dalam mempertingkatkan tahap keberkesanan Program Latihan Krew Kabin pada masa yang akan datang.

## *ABSTRACT*

### *FACTOR INFLUENCE THE EFFECTIVENESS OF CABIN CREW TRAINING PROGRAM MALAYSIA AIRLINE SYSTEM BERHAD (MAS)*

*Yong Ker Fung*

*The aim of this study is to identify the trained cabin crew's perception toward the Cabin Crew Training Program Malaysia Airline System Berhad (MAS). The objectives of this study are to determine the relationship between perceptions of the cabin crew with related factor that influenced their perception (training objective, training contents, training duration, learning environment, facilitator's style of teaching and course implementation method). This study also aim to determine how the demographic factors that vary from one another affect the effectiveness of training program. Beside, this study also aims to identify whether transfer of training occurred in the work place. Questionnaires were used to obtain the data for this study. Sample size was estimated using stratified random sampling. A total of 85 cabin crew were chosen as sample from a total population of 100. Data collected was analyzed using SPSS/PC+ (Statistical Package for Social Science), Version 11.0. Pearson Correlation test shows that there is a significant correlation between perceptions towards the effectiveness of cabin crew training program with objective ( $r = 0.448$ ), contents ( $r = 0.222$ ), learning environment ( $r = 0.429$ ) and facilitator's style of teaching ( $r = 0.213$ ). Furthermore this test also shows that level of transfer of training was high among the cabin crew. Correlations are not significant between training duration and the course implementation method, which was one of the factors, would affect the effectiveness of the training program. In order to predict the most dominant factors that would influence the effectiveness of the training program, the multiple regression analysis was used and the outcomes shows that training objective was the most dominant factor and have contributed 20% out of the overall factors. In conjunction, the finding from the this study may provide useful guidelines for the organization in improving the effectiveness of the cabin crew training program.*

## BAB 1

### PENGENALAN

#### 1.0 Pendahuluan

Latihan boleh ditakrifkan sebagai aktiviti-aktiviti organisasi yang dicipta untuk mengubah pekerja melalui proses pembelajaran agar mereka dapat melakukan kerja-kerja mereka dengan cekap ( Maimunah Aminuddin,1994). Pada masa kini, latihan merupakan salah satu fungsi yang amat penting dalam Pembangunan Sumber Manusia. Ini adalah kerana latihan merupakan aktiviti organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki prestasi pekerja pada masa yang tertentu. Jabatan atau Bahagian Pembangunan Sumber Manusia akan menyediakan latihan bagi orang yang memerlukannya pada masa yang tertentu supaya perancangan strategik organisasi dapat dijalankan dengan lebih berkesan. Latihan yang berkesan berupaya memenuhi keperluan pekerja sehingga mendorongkan mereka dalam proses pembelajaran supaya memperolehi pengetahuan, kemahiran dan kebolehan (KSA) yang baik dan mencapai kejayaan yang baik dalam kerjaya mereka. KSA yang dibentuk oleh individu perlu bersesuaian dengan matlamat organisasi supaya KSA yang diperolehi dapat dipindahkan ke tempat kerja.

Pengetahuan merupakan pemahaman mengenai faktor atau prinsip sesuatu subjek, Kebolehan pula merupakan kemahiran yang ditunjukkan dalam prestasi kerja seseorang. Kemahiran adalah lebih kurang sama tetapi berbeza sedikit kerana ia menggabungkan kebolehan yang terbentuk hasil daripada latihan dan pengalaman. (Dunnette, 1976)

Menurut Poon (1994), latihan adalah merujuk pada segala usaha terancang organisasi untuk memudahkan pembelajaran tingkah laku kerja tertentu. Usaha ini bertujuan memperbaiki prestasi semasa dan prestasi masa depan pekerja dengan meningkatkan kebolehan pekerja melakukan tugas-tugas mereka supaya objektif-objektif organisasi dapat dicapaikan. Kebolehan pekerja ini dapat dipertingkatkan dengan mengubah sikap mereka atau menambahkan kemahiran dan pengetahuan mereka.

Sementara itu, menurut Truelove (1995), latihan adalah usaha/ikhtiar untuk menambahkan pengetahuan , kemahiran dan tingkah laku yang diperlukan dalam melaksanakan sesuatu perkara yang berkaitan dengan kerja. Motifnya adalah untuk memperbaiki prestasi pekerja dengan cara yang khusus. Latihan juga boleh didefinisikan sebagai pelajaran, didikan dan ajaran yang diterima untuk memahirkan (membiasakan) seseorang individu. (Kamus Dewan, 1996)

Menurut Rothwell dan Kazanas (1989), latihan boleh meningkatkan prestasi kerja melalui peningkatan kebolehan individu, peningkatan motivasi dan pemadanan di antara kebolehan individu dengan aktiviti yang diperlukan dan memadankan keperluan individu. Prestasi kerja merangkumi tiga aspek yang saling berkaitan iaitu individu, aktiviti dan kandungan. Prestasi individu dipengaruhi oleh kebolehan dan motivasi. Jika seseorang individu itu memiliki kebolehan sama ada dari segi pengetahuan, kemahiran ataupun sikap, maka ini akan mendorong individu tersebut melakukan kerja dengan lebih baik. Untuk meningkatkan

prestasi kerja, perubahan pada individu harus dibentuk atau kandungan atau aktiviti atau gabungan ketiga-tiganya. (Bailey, 1982)

### 1.1 Latar belakang kajian

Malaysia Airline System Berhad (MAS) yang ditubuhkan pada tahun 1942 dan kini agak termasyur di pentas dunia, oleh itu, pemilihan pramugari dan pramugara perlu dijalankan secara teliti dan memastikan mereka dapat mempersempahkan satu imej yang baik bagi Malaysia. Untuk memastikan pramugari dan pramugara yang terpilih ini dapat memberi layanan yang baik terhadap penumpang-penumpang, satu program latihan telah disyorkan kepada mereka. Malaysia Airline Academy (MAA) merupakan satu-satunya pusat latihan bagi Malaysia Airline System Berhad (MAS). Lokasinya terletak di Jalan SS7/13, Kelana Jaya dan terletak bertentangan dengan Kelab Golf Negara Subang. Malaysia Airline Academy ini membekalkan latihan bagi pekerja-pekerja yang terlibat dalam bidang penerbangan. Ia juga membekalkan perkhidmatan kepada organisasi dan individu yang memerlukannya.

Program latihan Krew Kabin yang dibekalkan oleh Malaysia Airline Academy ini bertujuan memberi pengetahuan dan meningkatkan kemahiran para pelatih supaya dapat melahirkan krew kabin yang berkemahiran dan sentiasa peka kepada keperluan para pelanggan (penumpang penerbangan).

Sesi pengambilan krew kabin yang baru adalah bergantung kepada keperluan Malaysia Airline System Berhad. Setiap orang krew kabin yang berjaya dalam temuduga akan diminta menandatangani kontrak kerja selama lima tahun dan melalui satu program latihan yang selama tiga bulan di Malaysia Airline Academy.

Keseluruhan program latihan ini adalah dikendalikan oleh Malaysia Airline Academy. Terdapat kumpulan pengajar yang berperanan sebagai jurulatih / fasilitator yang bertanggungjawab untuk mengendalikan syarahan kepada para pelatih.

Secara keseluruhannya, program latihan Krew Kabin ini terbahagi kepada empat bahagian yang penting. Antaranya adalah :-

1. *Bahagian 1*, Pelatih-pelatih akan terdedah kepada undang-undang dan peraturan organisasi, kemahiran komunikasi dan cara-cara menghiaskan diri.
2. *Bahagian 2*, Penekanan kepada komunikasi dan cara-cara melayani
3. *Bahagian 3*, Pelatih-pelatih terdedah kepada tanggunjawab dan kerja.
4. *Bahagian 4*, Pendedahan kepada kepentingan keselamatan dalam kapal terbang.

MAA telah menyediakan dua dewan moden dan dilengkapi dengan keperluan asas seperti 'audio-visual aid studios', 'Emergency Evacuation Training Cabins', 'Cabin Services Trainers' dan sebagainya untuk menggalakkan proses pembelajaran.

### 1.2 Kenyataan masalah

Malaysia Airline System Berhad merupakan sebuah organisasi penerbangan yang bermula pada tahun 1942 dan kini agak termasyur di pentas dunia, oleh itu, pemilihan pramugari dan pramugara perlu dijalankan secara teliti dan memastikan mereka dapat mempersempahkan satu imej yang baik bagi Malaysia. Untuk memastikan pramugari dan pramugara yang terpilih ini dapat memberi layanan yang baik terhadap penumpang-penumpang, satu program latihan telah disyorkan kepada mereka. Program latihan Krew Kabin ini mengambil masa sebanyak tiga bulan apabila mereka berjaya temuduga.

Persoalan yang timbul pada masa ini adalah seperti adakah pramugari dan pramugara ini dapat mengaplikasikan apa yang mereka mempelajari semasa latihan di Malaysia Airline Academy ke dalam keadaan yang sebenar? Adakah latihan menyediakan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan bagi para pramugara dan pramugari terlatih? Adakah program

latihan benar-benar berkesan ? Adakah pihak organisasi mengenalpastikan faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan program latihan secara keseluruhan?

Persoalan-persoalan sebegini timbul disebabkan pada masa ini penilaian program latihan tidak pernah dilakukan, malahan pada masa kini, tahap keberkesanan program latihan Krew Kabin ini juga masih tidak dapat dikenalpastikan. Justeru itu, satu kajian telah dijalankan atas sebab ini untuk menguji setakat mana faktor-faktor seperti demografi responden, objektif program latihan, isi kandungan program latihan, tempoh program latihan, suasana pembelajaran, gaya penyampaian fasilitator dan kaedah penyampaian kursus ini mempengaruhi keberkesanan program latihan.

Selain itu, kajian ini juga turut mengkaji sama ada pemindahan latihan berlaku di tempat kerja dan setakat mana pemindahan latihan itu berlaku pada keadaan sebenar. Ini kerana satu program latihan dikatakan berkesan sekiranya program latihan tersebut dapat mengubah perlakuan pelatih semasa mereka berada di tempat kerja selepas program latihan.

### **1.3 Objektif kajian**

#### **1.3.1 Objektif umum**

Objektif umum bagi kajian ini adalah untuk mengenalpastikan faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan program latihan Krew Kabin Malaysia Airline System Berhad. Selain itu, kajian ini juga mengkaji dan memastikan samada pemindahan latihan berlaku di tempat kerja atau tidak.

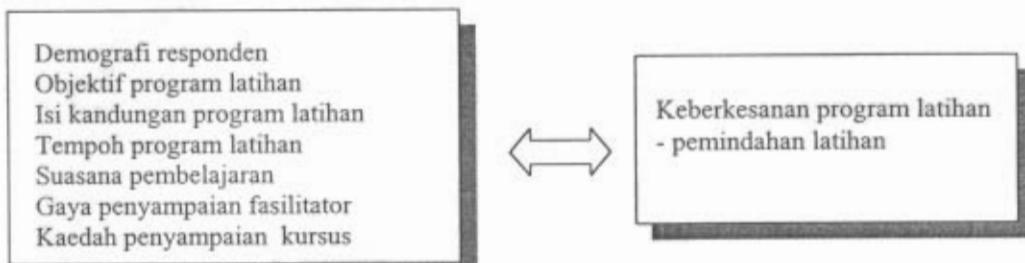
#### **1.3.2 Objektif khusus**

1. Mengenalpasti tahap pemindahan latihan.
2. Mengenalpasti perbeaan dalam keberkesanan program latihan mengikut demografi responden.
3. Mengenalpasti hubung kait antara pemindahan latihan dengan:
  - (a). Objektif program latihan
  - (b). Isi kandungan program latihan
  - (c). Tempoh program latihan
  - (d). Suasana pembelajaran semasa program latihan
  - (e). Gaya penyampaian oleh fasilitator
  - (f). Kaedah penyampaian yang digunakan semasa program latihan
- 4.. Mengenalpasti faktor-faktor dominan yang mempengaruhi keberkesanan program latihan.

## 1.4 Kerangka Konseptual kajian

Pembolehubah Tidak Bersandar

Pembolehubah Bersandar



Rajah 1 : Kerangka Konseptual Kajian Yang Menunjukkan Faktor Yang Mempengaruhi Keberkesanan Program Latihan Krew Kabin.

Rajah 1 di atas menunjukkan kerangka konseptual bagi kajian ini. Dalam kajian ini, terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi program latihan ini, antaranya dibahagi kepada pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Pembolehubah tidak bersandar mengandungi demografi responden, objektif program latihan, isi kandungan program latihan, tempoh program latihan, suasana pembelajaran, gaya penyampaian fasilitator dan kaedah penyampaian kursus. Pembolehubah bersandar pula mengandungi keberkesan program latihan yang mempengaruhi pemindahan latihan.

Untuk mengkaji lebih teliti tahap reaksi dalam ketujuh-tujuh faktor ini, Model Pendekatan D.L Kirkpatrick telah digunakan. Menurut Ibrahim Mamat (1996), pendekatan ini membuat penilaian pada empat tahap iaitu reaksi, pembelajaran, perlakuan, hasil atau kajian untuk memastikan penilaian dibuat dengan lebih teliti. Dalam pendekatan ini, pemindahan latihan merupakan tahap yang ketiga iaitu tahap perlakuan yang perlu dikaji.

## 1.5 Hipotesis kajian

1. Hipotesis Nul ( $H_0_1$ )  
Tidak ada perbezaan yang signifikan dalam keberkesanan program latihan mengikut umur responden.
2. Hipotesis Nul ( $H_0_2$ )  
Tidak ada perbezaan yang signifikan dalam keberkesanan program latihan mengikut bangsa responden.
3. Hipotesis Nul ( $H_0_3$ )  
Tidak ada perbezaan yang signifikan dalam keberkesanan program latihan mengikut jantina responden.
4. Hipotesis Nul ( $H_0_4$ )  
Tidak ada perbezaan yang signifikan dalam keberkesanan program latihan mengikut kelayakan akademik tertinggi responden.
5. Hipotesis Nul ( $H_0_5$ )  
Tidak ada perbezaan yang signifikan dalam keberkesanan program latihan mengikut tempoh perkhidmatan responden.

6. Hipotesis Nul ( $H_0$ )  
Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara objektif program latihan dengan keberkesanannya.
7. Hipotesis Nul ( $H_0$ )  
Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara isi kandungan program latihan dengan keberkesanannya.
8. Hipotesis Nul ( $H_0$ )  
Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara tempoh program latihan dengan keberkesanannya.
9. Hipotesis Nul ( $H_0$ )  
Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara suasana pembelajaran semasa program latihan dengan keberkesanannya.
10. Hipotesis Nul ( $H_0$ )  
Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara gaya penyampaian fasilitator dengan keberkesanannya.
11. Hipotesis Nul ( $H_0$ )  
Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara kaedah penyampaian kursus semasa program latihan dengan keberkesanannya.
12. Hipotesis Nul ( $H_0$ )  
Tidak ada faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi keberkesanannya.

## 1.6 Definisi istilah

- 1.6.1 Latihan
- |             |   |
|-------------|---|
| Konseptual  | :Latihan merupakan satu proses pembelajaran yang disusun untuk mengubah sikap, mempertingkatkan pengetahuan dan kemahiran kakitangan agar prestasi kerja mereka dapat dipertingkatkan. (Ibrahim Mamat, 1995)  |
| Operasional | :Latihan dalam kajian ini adalah Program Latihan Krew Kabin yang dikendalikan oleh organisasi MAS untuk membolehkan para pramugari dan pramugara memperolehi kemahiran praktikal dan teori-teori pemelajaran supaya mereka dapat memindahkan pengetahuan dan kemahiran yang dipelajari ke alam kerja. |
- 1.6.2 Persepsi
- |             |  |
|-------------|--|
| Konseptual  | :Persepsi merupakan gambaran atau bayangan dalam hati atau fikiran (tentang sesuatu), pandangan (menerusi pancaindera), tanggapan. (Kamus Dewan, 1996) |
| Operasional | :Persepsi dalam kajian ini adalah tanggapan para responden terhadap tahap keberkesanannya.   |
- 1.6.3 Keberkesanannya
- |            |  |
|------------|--|
| Konseptual | :Keberkesanannya program latihan merujuk kepada faedah yang diperolehi oleh organisasi dan pelatih daripada latihan. (Noe, 1998) |
|------------|--|

	Operasional	:Keberkesanan program latihan kajian ini merujuk kepada sejauh mana Program Latihan Krew Kabin ini dapat mencapai matlamat organisasi dan pelatih menerusi latihan yang dijalankan.
1.6.4	<b>Demografi responden</b>	
	Konseptual	:Demografi responden merujuk kepada kajian tentang ciri-ciri perkembangan penduduk (dari segi saiz, kepadatan, taburan, kelahiran, kematian, jantinan dsb) dalam tempoh waktu tertentu. ( Kamus Dewan, 1996)
	Operasional	:Demografi responden dalam kajian ini merujuk kepada sejauh manakah demografi responden pada umur, bangsa, jantina, kelayakan akademik tertinggi dan tempoh perkhidmatan dapat mempengaruhi keberkesanan Program Latihan Krew Kabin.
1.6.5	<b>Objektif latihan</b>	
	Konseptual	:Objektif latihan merupakan deskripsi mengenai prestasi kerja yang akan dipamerkan oleh seseorang individu sebelum ia dianggap sebagai seseorang yang cekap. ( Mager, 1984)
	Operasional	:Objektif kajian ini adalah deskripsi mengenai apa hasil yang ingin dicapai oleh para pramugari dan pramugara selepas Program Latihan Krew Kabin ini.
1.6.6	<b>Isi kandungan latihan</b>	
	Konseptual	:Isi kandungan topik-topik yang diliputi dalam program latihan. ( Kirkpatrick, 1994)
	Operasional	:Isi kandungan dalam program latihan meliputi subjek-subjek yang perlu disampaikan kepada para pelatih supaya dapat memperolehi pengetahuan dan kemahiran dalam sepanjang tempoh latihan.
1.6.7	<b>Fasilitator</b>	
	Konseptual	:Seorang yang bertanggungjawab untuk menolong individu untuk meningkatkan prestasi dengan membekalkan pembelajaran pengalaman yang tersusun. ( Reynolds, Sambrook dan Steward, 1989)
	Operasional	:Fasilitator dalam kajian ini berperanan sebagai ejen yang penting dalam memindahkan pengetahuan, kemahiran dan sikap yang terkandung kepada para pelatih.
1.6.8	<b>Pemindahan latihan</b>	
	Konseptual	:Pemindahan latihan membawa maksud berapa banyak pembelajaran yang diperolehi telah dipindah ke tempat kerja. ( Blanchard dan Thacker, 1999)
	Operasional	:Pemindahan latihan ini merujuk kepada berapa banyak pembelajaran tentang Program Latihan Krew Kabin yang diperolehi dapat diaplikasikan kepada tempat kerja.

## 1.7 Kepentingan kajian

Pada masa kini, pekerja dalam pelbagai jenis pekerjaan adalah perlu sentiasa peka terhadap perubahan dalam teknologi, penglibatan dalam pengawalan kualiti dan pembangunan kerjaya supaya lebih berkesan dan inovatif dalam peningkatan produktiviti dan perkhidmatan.

Oleh itu, latihan yang bersesuaian adalah amat diperlukan. Individu juga harus sentiasa peka terhadap faktor-faktor yang boleh mempengaruhi keberkesanannya program latihan agar apa yang dipelajari adalah berguna.

Para pramugari dan pramugara merupakan orang yang boleh melambangkan imej Malaysia yang baik kepada pelancong-pelancong. Ini kerana para pramugari dan pramugara ini sentiasa berhadapan dengan para pelanggan, sekiranya mereka dapat menunjukkan satu imej yang baik terhadap para pelanggan, ini secara tidak langsung juga boleh menolong negara kita mencapai hasrat yang ingin menapakkan kaki di pentas dunia.

Kajian ini secara amnya digunakan untuk organisasi sebagai satu panduan untuk menilai dan mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi sesebuah program latihan agar mereka dapat menekankan kepentingan faktor-faktor tersebut.

Kajian ini juga boleh digunakan oleh organisasi sebagai satu panduan untuk menilai keberkesanannya program latihan pada masa yang akan datang. Menurut Kirkpatrick (1994), beliau telah menyatakan beberapa sebab kenapa pentingnya penilaian pada sesuatu latihan adalah diperlukan, antaranya ialah:

- (a). Untuk memastikan program latihan dapat mencapai matlamat dan objektif organisasi.
- (b). Sebagai panduan memutuskan samada program latihan patut diteruskan atau tidak.
- (c). Untuk mendapatkan matlamat bagaimana meningkatkan program latihan pada masa hadapan.

Sekiranya penilaian latihan tidak dijalankan, para pelatih tidak dapat mengenalpastikan samada mereka memperoleh pengetahuan dan kemahiran melalui program latihan dapat membawa kepada pencapaian matlamat organisasi. Penilaian ke atas Program Latihan Krew Kabin ini juga boleh membantu pihak organisasi mengenalpasti samada objektif dan kandungan program latihan ini adalah konsisten dengan matlamat dan keperluan organisasi. Objektif dan kandungan program latihan yang bersesuaian dengan matlamat dan keperluan organisasi dapat membantu menyumbangkan ke arah pencapaian rancangan strategik organisasi.

## 1.8 Limitasi kajian

Kajian ini hanya mengkaji tujuh faktor yang akan mempengaruhi keberkesanannya Program Latihan Krew Kabin, antaranya adalah demografi responden, objektif program latihan, isi kandungan program latihan, tempoh masa yang digunakan dalam program latihan ini, suasana pembelajaran, gaya penyampaian fasilitator dan kaedah penyampaian kursus.

Responden yang terlibat adalah golongan pramugari dan pramugara yang bekerja di Malaysia Airline System Berhad (MAS) di kawasan Sabah dan Sarawak. Kajian ini tidak melibatkan golongan pengurusan di organisasi MAS.

Maklumat dalam kajian ini akan menjadi lebih tepat apabila responden menjawab dengan jujur dan memberi maklumat yang tepat dalam borang soal selidik. Kerjasama daripada semua pihak adalah sangat penting dalam kajian ini.

## 1.9 Kesimpulan

Secara ringkasnya, bab ini memberi satu gambaran mengenai kajian yang ingin dijalankan oleh penyelidik. Penerangan yang seterusnya akan ditunjukkan pada bab yang seterusnya.

## BAB 2

### KAJIAN SEMULA PENULISAN

#### 2.0 Pengenalan

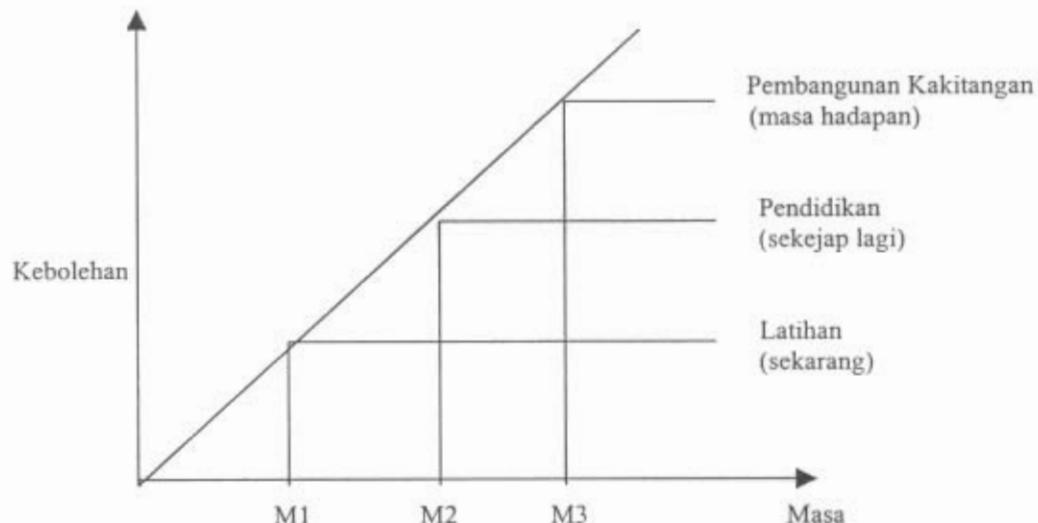
Bab ini menumpu kepada pengulasan tentang karya-karya yang berkaitan dengan penilaian keberkesanan program latihan, konsep-konsep, teori-teori, model latihan dan pembolehubah yang dikaji dalam kajian ini.

#### 2.1 Konsep latihan

Keperluan latihan bagi seseorang adalah bergantung kepada prestasi kerja. Sekiranya prestasi kerja menurun, maka latihan adalah amat diperlukan. Menurut Ibrahim Mamat (1996), terdapat beberapa sebab yang menyebab prestasi kerja seseorang menurun, antaranya adalah seperti penggunaan teknologi yang rendah, harapan pekerja yang tidak selari dengan harapan organisasi. Peningkatan prestasi disebabkan sebab-sebab sedemikian dianggap sebagai kegiatan bukan latihan manakala hanya dianggap sebagai proses pembangunan sumber manusia. Sekiranya prestasi pekerja menurun disebabkan kemahiran yang rendah dan latihan diperlukan, maka ini akan dianggap sebagai kegiatan latihan.

Dalam pembangunan sumber manusia, latihan, pendidikan dan pembangunan mempunyai banyak persamaan namun demikian, ia juga dibezakan di antara satu sama lain dalam aspek-aspek yang tertentu. Menurut Ibrahim Mamat (1996), latihan melibatkan pembelajaran yang berkaitan dengan kerja pelatih pada masa kini, dan pendidikan pula merupakan persediaan pelatih dengan cara mempelajari sesuatu yang berkaitan dengan kerjayanya pada masa hadapan. Pembangunan pula adalah sebarang aktiviti pembelajaran yang bertujuan membangunkan organisasi.

Dari segi jangka masa, program latihan dilaksanakan dalam jangka masa pendek sekiranya dibandingkan dengan jangka masa yang diperlukan dalam melaksanakan program pendidikan dan program pembangunan kakitangan. (Ibrahim Mamat, 1996). Ini jelas dilihat daripada graf perbandingan secara relatif di antara ketiga-tiga konsep dengan jangka masa seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2.



Rajah 2: Graf perbandingan secara relatif di antara konsep latihan, pendidikan dan pembangunan dengan jangka masa.

Sumber: Ibrahim M. (1996). Reka bentuk dan pengurusan latihan : konsep dan amalan, m.s 28

Jac (1995) telah membezakan pendidikan dengan latihan dengan lebih teliti, menurut beliau, pendidikan merupakan penguraian mengenai konsep dan fakta kepada orang ramai dengan tujuan untuk menyampaikan pengetahuan. Manakala latihan adalah lebih kepada proses untuk membina kemahiran dan kecekapan dalam kerja yang dilakukan.

Menurut Carell, Elbert dan Hatfield (1995), latihan merupakan proses mekanistik menekankan keseragaman, respon/tindak balas yang dijangkakan bersesuaian dengan bimbingan dan pengajaran yang diteguhkan melalui praktik dan pengulangan. Pendidikan pula adalah bersifat lebih organik dan perubahan tingkah laku tidak dapat dijangkakan.

Secara ringkasnya, latihan, pendidikan dan pembangunan adalah berbeza mengikut perspektif yang berlainan. Latihan diperlukan untuk meningkatkan pembelajaran, perubahan yang kekal dalam sikap dan tingkah laku seseorang pada kerjaya sekarang manakala pendidikan dan pembangunan adalah diperlukan pada masa hadapan.

## 2.2 Teori Kognitif

Teori kognitif merupakan pembelajaran yang bergantung kepada persepsi, proses pemikiran dan pintaakulan dan bukannya dipengaruhi oleh rangsangan dan persekitaran seperti teori behaviorisme. (Ibrahim Mamat, 1996). Teori kognitif ini adalah berprinsipkan kepada "pembelajaran bermakna" iaitu menggalakkan pembelajaran berlaku melalui pemahaman dan penemuan bukan secara hafalan. (Ausubel, 1968)

Proses kognitif merupakan aktiviti pemikiran seperti penyimpanan maklumat, perolehan, penaakulan dan penyelesaian masalah. Dalam teori kognitif, pembelajaran mewakili perubahan dalam isi kandungan organisasi dan penyimpanan maklumat. Pembelajaran berlaku bermakna pemprosesan maklumat dalam pemikiran telah berlaku. Pembelajaran adalah dikuasai oleh pelatih, mereka membentuk struktur kognitif dalam memahami persekitaran yang dihadapi. (Blanchard dan Thacker, 1999)

Menurut Bruner (1960), pembelajaran secara penemuan boleh menjadi sumber motivasi pelatih untuk terus belajar dan dapat meningkatkan potensi intelektual pelajar sekira kandungan pelajaran disusun mengikut peringkat. Kokurikulum yang tersusun adalah lebih

memudahkan pembelajaran. Pandangan Bruner ini adalah berpandukan teori kognitif yang berprinsipkan "pembelajaran bermakna". Ini bermakna sekiranya pelatih diberi peluang untuk melibatkan diri dan mempraktikkan apa yang dipelajari, struktur kognitif akan terbentuk seterusnya mencetuskan proses pembelajaran.

Gagne( 1970) pula menelaah pembelajaran berlaku apabila seseorang pelajar menerima rangsangan melalui panca indera dan diproses oleh struktur kognitif sehingga menghasilkan sesuatu perubahan perlakuan. Rangsangan itu akan ditukarbentuk dan disimpan dalam ingatan dan ia akan dikeluarkan semula untuk menyelesaikan masalah dan membuat keputusan.

Secara ringkasnya, proses kognitif merupakan pembelajaran yang menggalakkan pemprosesan maklumat dalam pemikiran berlaku.

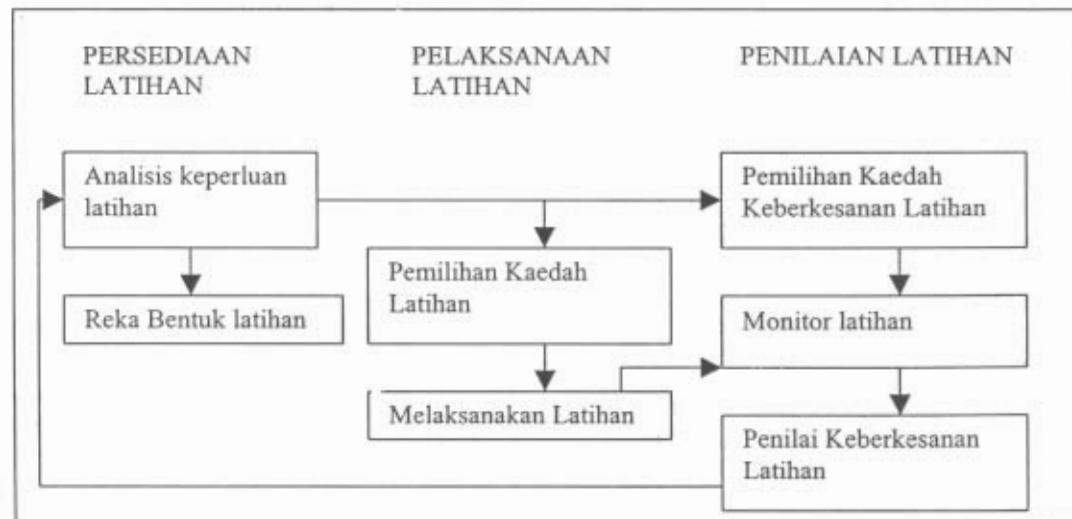
### 2.3 Model Latihan

Dalam sesebuah program latihan, model bukannya realiti tetapi adalah lambang kepada realiti. Sebelum menjalankan sesebuah latihan, adalah perlunya organisasi mereka sebuah model latihan terlebih dahulu untuk mengetahui apa yang perlu dijalankan dalam sesebuah latihan dan maklum balas yang diharapkan. Model yang baik berupaya memberi gambaran yang jelas dan sederhana tentang keadaan sebenar yang abstrak. Ia menjelaskan perkaitan pelbagai pembolehubah dan proses yang terlibat dalam sesuatu program latihan.

Model Proses Latihan (raja 3) merupakan model yang paling asas dalam mereka program latihan. Model Proses Latihan mengandungi tiga fasa yang utama, antaranya :

- (a).fasa persediaan latihan
- (b).pelaksanaan latihan
- (c).penilaian latihan

Aktiviti mereka program latihan dalam model ini adalah terletak dalam fasa persediaan dan dibuat setelah mendapat keputusan analisis keperluan latihan. Dalam model ini, mereka bentuk merupakan satu aktiviti yang perlu dijalankan sebelum melaksanakan program latihan.



Rajah 3 : Model Proses Latihan

Sumber : Ibrahim Mamat. 1996. Reka bentuk dan pengurusan latihan : konsep dan amalan m.s 94