Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

# PERSEPSI PEKERJA TERHADAP KEPERLUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING : SATU KAJIAN DI SEKTOR PERINDUSTRIAN KILANG KOMAG, SARAWAK

Norizah Alias

HF
5549.5
C8
N822
2006

Sarjana Muda Kaunseling dengan Kepujian
2006

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

TAJUK: Persepsi Pekerja Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling: Satu Kajian Di Sektor Perindustrian Kilang Komag, Sarawak.

SESI PENGAJIAN: 2006/2007
Saya NORIZAH ALIAS
mengaku membenarkan tesis* ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hak milik 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 |
| ☐ | TERHAD | (Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan) |
| ☑ | TIDAK TERHAD | |

Norizah
(NORIZAH ALIAS)

Disahkan oleh

(EN RIZAL ABU BAKAR)

Alamat Tetap:
118, Jalan Bukit Baldwin
Taman Sri Tapah
35000 Tapah Perak
Darul Ridzuan

Tarikh : _____

Tarikh: 31.05.06

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 menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS
1000144461

Pusat
UNIVERSITI
94300

# PERSEPSI PEKERJA TERHADAP KEPERLUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING: SATU KAJIAN DI SEKTOR PERINDUSTRIAN KILANG KOMAG, SARAWAK

NORIZAH ALIAS

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian
(Kaunseling)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
2006

Projek bertajuk 'Persepsi Pekerja Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling: Satu Kajian Di Sektor Perindustrian Kilang Komag, Sarawak' telah disediakan oleh Norizah Alias dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian (Kaunseling).

Diterima untuk diperiksa oleh:

(En. Rizal Abu Bakar)

Tarikh:

21.05.07

## PENGHARGAAN

Syukur yang tidak terhingga ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia-Nya, saya berjaya menyiapkan penulisan ilmiah ini. Segala bentuk cabaran yang saya lalui telah mendapat petunjuk daripada Yang Maha Esa, dan segala rintangan yang dilalui telah banyak memberi pengajaran yang berguna untuk saya pada masa ini dan hadapan.

Saya juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia saya Encik Rizal Abu Bakar di atas tunjuk ajar, bimbingan, nasihat dan pengorbanan masa sepanjang saya menyiapkan kajian ini. Terlalu banyak yang telah saya pelajari daripada beliau dan saya amat menghargainya. Insya-Allah, saya akan meneruskan semangat dan perjuangan untuk saya mencapai impian pada masa hadapan.

Teristimewa, jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada keluarga yang saya cintai terutama bonda dan ayahanda, Hanifah Bt Abdullah dan Alias Bin Ahmad di atas kasih sayang, sokongan dan pengorbanan yang dicurahkan. Terima kasih buat semua adik beradik yang disayangi, Long, Nyah, G, Ruby, Jane, Babang, Ambong, Ezeey dan Ika kerana doa' dan sokongan kalianlah saya mampu berada sehingga ke tahap ini. Insya-Allah segala budi dan jasa kalian hanya Allah sahaja yang dapat membalasNya.

Jutaan terima kasih juga saya buat kesemua kakitangan Kilang Komag Sarawak, khususnya En. Dol Hadi kerana bantuan dan kerjasama yang diberikan di sepanjang saya menjalankan kajian di sana. Terima kasih buat teman seperjuangan, Agatha Lamentan kerana sanggup berkongsi pengetahuan dan pengalaman sepanjang menyiapkan kajian ilmiah ini.

Terima kasih kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam kajian ini. Akhir sekali, tidak lupa juga kepada semua anak saudara saya yang dikasihi *Ikutlah Resmi Padi Semakin Berisi Semakin Tunduk Ke Bumi*, begitulah juga kehidupan kita.

Pusat Khidmat Maklumat Akademik
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
94300 Kota Samarahan

# JADUAL KANDUNGAN

**Penghargaan** iii
**Jadual Kandungan** iv
**Senarai Rajah** vi
**Senarai Jadual** vii
**Senarai Lampiran** ix
**Abstrak** x
***Abstract*** xi

**BAB 1: PENGENALAN**
1.1 Pendahuluan 1
1.2 Latar Belakang Kajian 2
1.3 Penyataan Masalah 6
1.4 Objektif Kajian 10
1.5 Hipotesis Kajian 11
1.6 Kerangka Konseptual 13
1.7 Kepentingan Kajian (Rasional) 14
1.8 Definisi Konseptual dan Operasional 14
1.9 Ringkasan 17

**BAB 2: KAJIAN LITERATUR**
2.1 Pengenalan 18
2.2 Pendekatan Teori Maslow 19
2.3 Hubungan Pekerja Dan Keperluan 20
2.4 Pekerja dan Kerja 21
2.5 Emosi dan Manusia 22
2.5.1 Beberapa Bentuk dan Pengalaman Emosi 22
2.5.2 Implikasi Tekanan Emosi di Tempat Kerja 23
2.6 Teori Sosial 25
2.6.1 Implikasi Perhubungan Sosial di Tempat Kerja 26
2.7 Teori Atribusi 27
2.8 Konsep Employees Assistance Program (EAP) Dalam Organisasi 28
2.9 Kaunseling Dalam Konteks Organisasi 30
2.10 Teori Persepsi 31
2.11 Kajian Berkaitan Masalah Pekerja Dan Persepsi Terhadap Perkhidmatan Kaunseling 32
2.12 Ringkasan 33

**BAB 3: METODOLOGI KAJIAN**

| | | |
|---|---|---|
| 3.1 | Pengenalan | 34 |
| 3.2 | Rekabentuk Kajian | 35 |
| 3.3 | Tempat Kajian | 35 |
| 3.4 | Sampel Kajian | 35 |
| 3.5 | Instrumen Kajian | 36 |
| 3.6 | Kaedah Penyelidikan | 38 |
| 3.6.1 | Tinjauan Melalui Soal Selidik | 39 |
| 3.6.2 | Kajian di Perpustakaan | 39 |
| 3.7 | Analisa Item | 40 |
| 3.8 | Penganalisaan Data | 41 |
| 3.9 | Kaedah Pemarkahan | 42 |
| 3.10 | Ringkasan | 44 |

**BAB 4: HASIL KAJIAN**

| | | |
|---|---|---|
| 4.1 | Pengenalan | 45 |
| 4.2 | Keputusan Deskriptif Kajian | 46 |
| 4.2.1 | Maklumat Demografi Responden | 46 |
| 4.2.2 | Jantina Responden | 46 |
| 4.2.3 | Umur Responden | 47 |
| 4.2.4 | Bangsa Responden | 47 |
| 4.2.5 | Status Perkahwinan Responden | 48 |
| 4.2.6 | Tempat Tinggal Responden | 48 |
| 4.2.7 | Klasifikasi Pekerjaan Responden | 49 |
| 4.2.8 | Taraf Pendidikan Responden | 49 |
| 4.2.9 | Pendapatan Responden | 50 |
| 4.3 | Kaedah Pengujian Statistik Inferensi | 50 |
| 4.4 | Analisis Korelasi Pearson dan Pengujian Hipotesis | 53 |
| 4.5 | Hubungan Antara Pembolehubah Kajian | 53 |
| 4.6 | Tahap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling oleh Pekerja | 57 |
| 4.7 | Ringkasan | 58 |

**BAB 5: PERBINCANGAN, LIMITASI, CADANGAN DAN RUMUSAN**

| | | |
|---|---|---|
| 5.1 | Pengenalan | 59 |
| 5.2 | Perbincangan | 60 |
| 5.2 | Limitasi Kajian | 63 |
| 5.3 | Cadangan | 64 |
| 5.4 | Ringkasan | 65 |

**RUJUKAN** 66

**LAMPIRAN** 69

## SENARAI RAJAH


**Rajah 1** 13
Kerangka Konseptual Kajian

**Rajah 2** 20
Hierarki Keperluan Maslow

**Rajah 3** 23
Beberapa Contoh Kaitan Di Antara Emosi Dan Tingkah laku

**Rajah 4** 24
Sumber: Adaptasi daripada Panduan Pengurusan Konflik

**Rajah 5** 27
Model Atribusi Sebab-Akibat Weiner

**Rajah 6** 28
Model Proses Individu Mencapai Kesimpulan

**Rajah 7** 30
Model Perhubungan Menolong

**Rajah 8** 46
Peratusan Responden Berdasarkan Jantina

**Rajah 9** 58
Tahap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling

## SENARAI JADUAL


**Jadual 1** 40
Jadual 1: Taburan Nilai Kebolehpercayaan Item-Item Mengikut Subskala (BAI)

**Jadual 2** 41
Taburan Nilai Kebolehpercayaan Item-Item Mengikut Kategori Subskala

**Jadual 3** 42
Kaedah Permarkahan

**Jadual 4** 43
Taburan Pemberian Skor Jawapan Bagi Bahagian Maklumat Persepsi Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling

**Jadual 5** 46
Taburan Responden Mengikut Jantina

**Jadual 6** 47
Taburan Responden Mengikut Umur

**Jadual 7** 47
Taburan Responden Mengikut Bangsa

**Jadual 8** 48
Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan

**Jadual 9** 48
Taburan Responden Mengikut Tempat Tinggal

**Jadual 10** 49
Klasifikasi Pekerjaan Responden

**Jadual 11** 49
Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan

**Jadual 12** 50
Taburan Responden Mengikut Pendapatan

**Jadual 13** 51
Penentuan Ujian Statistik Berasaskan Skala Penganalisaan Data

**Jadual 14** 52
Taburan Item-Item Positif dan Negatif Berdasarkan Kategori Masalah Pekerja

**Jadual 15** 53
Analisis bagi Min, Sisih Piawai dan Kebolehpercayaan (Alpha Koefisien)

**Jadual 16** 54
Analisis Ujian Pearson Kolerasi Antara Jumlah Skala Emosi, Jumlah Skala Sosial dan Jumlah Skala Pekerjaan

**Jadual 17** 54
Analisis Ujian Korelasi Pearson di Masalah Pekerja dan Persepsi Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling

**Jadual 18** 55
Analisis Ujian Regresi Berganda

**Jadual 19** 55
Analisis Ujian Anova Sehala Perbezaan Persepsi Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling Berdasarkan Umur

**Jadual 20** 56
Analisis Ujian Anova Sehala Perbezaan Persepsi Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling Berdasarkan Bangsa

**Jadual 21** 56
Analisis Ujian-t Perbezaan Persepsi Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling Berdasarkan Jantina

**Jadual 22** 57
Analisis Ujian-t Perbezaan Persepsi Terhadap Keperluan Perkhidmatan Kaunseling Berdasarkan Status Perkahwinan

## SENARAI LAMPIRAN


**Lampiran 1**
Instrumen Kajian 69

**Lampiran 2**
Frekuensi Demografi 79
Kebolehpercayaan Item 81
Ujian Korelasi Pearson 86
Ujian Regresi Berganda 87
Ujian - t 90
Ujian Anova Sehala 91

**Lampiran 3**
Salinan Surat Tujuan Penyelidikan

# ABSTRAK

## PERSEPSI PEKERJA TERHADAP KEPERLUAN PERKHIDMATAN KAUNSELING: SATU KAJIAN DI SEKTOR PERINDUSTRIAN KILANG KOMAG, SARAWAK

Norizah Alias

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan di antara masalah-masalah pekerja dengan persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja berkahwin dan tidak berkahwin. Kajian juga menguji perbezaan persepsi pekerja terhadap perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja Melayu, Cina, India dan Etnik Sarawak serta di kalangan pekerja. Responden kajian ini ialah seramai 263 orang pekerja. Ujian Korelasi Pearson menunjukkan bahawa tidak terdapat hubungan di antara masalah emosi, sosial dan pekerjaan dengan persepsi pekerja terhadap perkhidmatan kaunseling. Analisis ANOVA Sehala menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja Melayu, Cina, India dan Etnik Sarawak. Ujian-t menunjukkan tidak terdapat perbezaan persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja berdasarkan jantina yang telah berkahwin dan tidak berkahwin. Selain itu, Ujian-t menunjukkan tidak terdapat perbezaan masalah yang dihadapi di kalangan pekerja. Seterusnya, cadangan dan limitasi kajian turut dibincangkan.

## *ABSTRACT*

# *PERCEPTION OF EMPLOYEES TOWARDS THE NEEDS FOR COUNSELLING SERVICES: A RESEARCH AT KOMAG INDUSTRIAL SECTOR, SARAWAK*

*Norizah Alias*

*The objective of this study was to examine the relationships between workers problems and their perception towards the needs of counselling services among married and single workers. This study examined the differences of perceptions on the needs of counselling services among workers. The respondents were 263 workers from manufacturing company. Analysis from Pearson Correlation showed no relationship between emotional problem, social problem and work-related problem with the needs for counselling services. Using the One-way ANOVA this study indicated that no differences on perception towards the needs of counselling services among races. T-test showed that no differences on perception towards the needs of counselling services based on gender with marital status. Furthermore, the recommendations and limitations were discussed.*

# BAB 1

# PENGENALAN

## 1.1 Pendahuluan

Bab ini membincangkan mengenai latar belakang kajian, penyataan masalah, objektif kajian, hipotesis kajian, huraian kerangka konseptual kajian, kepentingan kajian, definisi kajian, limitasi kajian dan rumusan.

## 1.2 Latar Belakang Kajian

Menurut Shertzer dan Stone (1974) mengatakan bahawa kaunseling adalah proses interaksi yang membolehkan individu itu memahami diri dan situasinya. Proses ini akan mengakibatkan pembentukan atau penjelasan matlamat dan nilai hidup individu hingga dia dapat membentukan tindakan yang wajar untuk masa depannya. Dari sudut intervensi pula kaunselor mampu mengatasi memberi perkhidmatan pencegahan seperti berusaha menghindarkan klien dari terlibat dalam perbuatan salah laku, tidak berdisiplin dan penyalahgunaan dadah (Nor Amni Yusoff, 2004). Dalam konteks ini, seorang kaunselor yang memberikan khidmat secara profesional harus sedar bahawa peranan dan pengaruh persekitaran perlu dititikberatkan semasa menangani sesuatu masalah kliennya. Sehubungan dengan itu, klien membuktikan persepsi yang berbeza-beza mengenai kemampuan perkhidmatan kaunseling.

Mohd Othman Najati (1992), membincangkan tentang masalah emosi yang resah dan gelisah semasa keadaan tidak tenang. Beliau menjelaskan bahawa dalam praktis psikoterapi Islam mengamalkan kaedah bermunajat dan berdoa memohon pertolongan Allah akan meredakan kegelisahan. Ini kerana individu itu yakin bahawa Allah berfirman dalam kitab Al Quran, surah Al Al-Baqarah, ayat 112:

*"(Tidak demikian) bahkan barang siapa yang menyerahkan diri kepada Allah, sedang ia berbuat kebajikan, maka baginya pahala pada sisi Tuhannya dan tidak ada kekhuatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati".*

Menurut Plutchik dan Kellerman (1984) menjelaskan setiap individu mengalami keadaan emosi yang berbeza daripada individu yang lain iaitu konsep emosi meliputi segala aspek perasaan, pemikiran dan reaksi seseorang pengalaman. Emosi boleh berbentuk positif dan negatif. Emosi yang negatif akan membawa individu merasa tertekan dan tidak bersemangat di dalam kehidupan. Manakala emosi yang positif membantu individu lebih aktif dalam tindakan serta membantu meningkatkan kemajuan dirinya.

Dalam dunia pekerjaan, kajian menunjukkan kestabilan emosi mempengaruhi prestasi kerja. Tekanan kerja yang terlalu tinggi boleh membawa kepada *burnout* (Rohany Nasir, 2003). Daripada permasalahan sedemikian, cabang kaunseling dalam sektor industri diperkenalkan dalam pelbagai industri. Kaunseling tersebut mempunyai tujuan khusus, iaitu untuk memperbaiki hubungan di antara pekerja yang bekerja dalam industri itu. Cabang ini juga terlibat dalam hal seperti motivasi dan penyelesaian masalah pekerja seperti tekanan semasa bekerja. Menurut Egan (1993), masalah yang sering menjadi tumpuan dalam sektor industri seperti tekanan dan masalah komunikasi diberi perhatian untuk mengatasi bentuk masalah tersebut.

Berdasarkan Mohammad Shatar Sabran (2003) membincangkan masalah sosial adalah mengenai cara seseorang berhubung atau berkomunikasi di antara satu sama lain. Minat sosial seseorang itu boleh diukur melalui cara keterlibatan dengan orang lain dalam majlis atau kumpulan sosial. Minat sosial seseorang itu boleh mengambarkan sikap individu terhadap orang lain. Kegagalan individu berhubung dan berkomunikasi dengan orang lain secara baik menunjukkan individu tersebut menghadapi masalah penyesuaian sosial.

Beliau juga berpendapat bahawa masalah sosial merangkumi objektif dan subjektif. Masalah sosial sebagai manifesto yang bersifat objektif merujuk kepada masyarakat secara keseluruhannya sedar dan mengetahui mengenai bahaya dan kesan yang timbul akibat daripada masalah tersebut. Contoh yang sesuai seperti penagihan dadah dan penderaan. Manakala masalah sosial bersifat subjektif pula, adalah secara yang tersembunyi misalnya peniaga menipu pelanggan dengan kiraan kilogram yang tidak cukup. Berdasarkan perbincangan di atas, didapati bahawa terdapat dua persepsi tentang masalah sosial iaitu sesuatu yang objektif dan subjektif, di mana pandangan ini akan mengambilkira lokasi, siapa dan bila ianya dibincangkan.

Dalam konteks pekerjaan, terdapat dua komponen iaitu manusia dan alam pekerjaan. Manusialah yang mengendalikan semua kerja yang bermula dengan kerja sebagai pekerja bawahan, penyelia, penyelaras, pengurusan, eksekutif-eksekutif syarikat, perkhidmatan sehingga ke tahap menentukan aliran kehidupan manusia lain. Pekerja tidak boleh dianggap sebagai robot yang hanya melaksanakan kerja semata-mata. Sehubungan dengan itu, konsep pekerjaan dalam kajian ini melibatkan pekerja terhadap pekerjaan yang meliputi hubungan antara rakan sekerja, majikan, komunikasi dalam kerja dan cara bekerja.

Robbins (2005) menyatakan bahawa sikap terhadap pekerjaan akan menentukan minat dan prestasi kerja individu dan ia akan mempengaruhi motivasi kerja dan produktiviti kerja. Menurut beliau lagi sebarang kegagalan dalam usaha mendapatkan penyesuaian boleh memberi kesan yang negatif kepada individu.

Dalam konteks industri, banyak kajian menunjukkan bahawa kestabilan emosi mempengaruhi prestasi kerja, mahupun kepuasan kerja. Egan (1993) berpendapat produktiviti pekerja berkait rapat dengan pelbagai suasana fizikal seperti kelembapan, bising dan suasana yang mengganggu keselesaan kerja. Beliau mendapati bahawa keadaan yang berbeza-beza memberi kesan ke atas produktiviti sesuatu kilang itu. Begitu juga tekanan kerja yang berpanjangan boleh membawa kepada *burnout* (Rohany Nasir, 2003). Justeru itu kaunseling boleh berperanan untuk membantu individu membebaskan dirinya dari kebuntuan fikiran agar dapat mengatasi masalah secara rasional melalui strategi yang telah diambil.

Ini bertepatan dengan kajian lepas yang mengkaji hubungan masalah pekerja dan persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling sebagai mekanisma mengatasi masalah dan seterusnya boleh bekerja dengan memberi manfaat yang maksima. Bertitik tolak dari senario tersebut, secara ringkasnya individu bermasalah berkaitan dengan masalah kepuasan kerja, penyesuaian sosial, emosi dan kekeluargaan berhubung dengan kerja akan menjejaskan daya produktiviti.

Persepsi umum terhadap kaunselor adalah berbagai-bagai. Setiap individu mentafsirkan tugas dan fungsi kaunselor itu mengikut pemahaman mereka sendiri. Justeru itu, pandangan yang diutarakan berdasarkan kepada pengalaman masing-masing. Oleh yang demikian, banyak persepsi masyarakat terhadap kaunselor kemungkinan salah atau terpesong sama sekali. Selain itu, masyarakat juga membuat persepsi yang tinggi terhadap kebolehan dan kemampuan seseorang kaunselor itu. Justeru itu, mereka berpendapat bahawa kaunselor adalah seorang berupaya dalam membuat keputusan dan penyelesaian masalah kliennya (Muhd. Mansur Abdullah & Siti Nordinar Mohd. Tamin, 1993).

Kajian barat banyak mengkaji tentang perbandingan masalah emosi, sosial dan pekerjaan di kalangan yang berkahwin dan belum berkahwin. Walau bagaimanapun kajian tempatan tidak begitu meluas dilakukan berhubung dengan perkara pesepsi terhadap perkhidmatan kaunseling. Daripada permasalahan demikian, cabang kaunseling dalam sektor industri diperkenalkan untuk memberi perhatian berhubung dalam hal seperti motivasi dan penyelesaian masalah pekerja seperti tekanan, masa bekerja dan termasuk masalah persekitaran kerja (Abdul Rahman Mohd Saad, 2003).

Rentetan itu, kajian ini cuba mengkaji tentang masalah pekerja yang mempengaruhi persepsi pekerja terhadap perkhidmatan kaunseling. Kajian ini dijalankan di Kilang Komag, Kuching Sarawak. Pekerjanya yang terdiri kumpulan etnik yang berbeza di kalangan pekerja yang berkahwin dan yang tidak berkahwin. Di samping itu, pengkaji cuba mengkaji persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling ke atas masalah-masalah di kalangan pekerja di sektor perindustrian dalam kajian ini.

## 1.3 Penyataan Masalah

Dalam era perindustrian ini, perkembangan sektor perkilangan telah menggalakkan ramai individu melibatkan diri dalam bidang pekerjaan di sektor-sektor perkilangan. Pekerja terdiri daripada pelbagai tempat, etnik dan taraf pendidikan. Kepelbagaian ciri-ciri manusia ini menimbulkan pelbagai kehendak dan keperluan. Masalah dan rasa tidak puas hati akan wujud apabila kehendak itu gagal dipenuhi sepenuhnya (Rose Jacob, 2004).

Namun persoalannya ialah mengapakah di dalam sektor industri seringkali dikaitkan masalah pekerja mempengaruh prestasi kerja. Sebuah kajian yang dilakukan oleh Sabitha Marican (2003), melihat wanita dan lelaki mengalami gangguan emosi yang berbeza apabila mempersepsi tingkah laku sebagai gangguan seksual. Seramai 286 diambil sebagai responden kajian. Daripada jumlah itu seramai 269 responden telah melibatkan diri secara sukarela dari Alor Setar, Bukit Kayu Hitam, Sungai Petani, Kulim, Kuala Ketil dan Pulau Langkawi. Dapatan kajian menunjukkan responden menggunakan pelbagai bentuk strategi dan daya tindak yang berunsur emosi dalam penyelesaian masalah. Responden yang menggunakan strategi daya tindak yang lebih cenderung mempersepsi sesuatu tingkah laku sebagai gangguan seksual.

Kajian yang dijalankan oleh Zalina Said dan Siti Nor Yaacob (1995) melibatkan empat buah sekolah menengah di negeri Selangor dan Wilayah. Persekutuan. Seramai 158 orang pelajar tingkatan empat dan tinggal bersama keluarga telah dipilih sebagai responden kajian. Daripada jumlah ini, seramai 79 orang responden adalah pelajar yang mendapat pencapaian akademik tinggi dan 79 orang adalah pelajar yang mendapat pencapaian akademik rendah dalam peperiksaan Penilaian Menengah Rendah (PMR) pada tahun 1994. Dapatan kajian menunjukkan bahawa sokongan sosial berbentuk fizikal dan bukan fizikal yang diterima oleh responden daripada ibu bapa iaitu kasih sayang dan penghargaan kendiri remaja mempunyai sumbangan yang signifikan dalam menentukan tahap prestasi akademik remaja. Oleh itu, ibu bapa perlulah memberi sokongan yang sewajarnya kepada remaja, membantu remaja mempertingkatkan penghargaan kendiri memperolehi kecemerlangan akademik.

Dalam kajian tempatan yang dijalankan oleh Rose Jacob (2004), mengenai kaunseling dan pekerja di sebuah kilang Hitachi Electronics (M) Sdn. Bhd Bangi, Selangor. Pengkaji melihat hubungan aspek masalah pekerja serta persepsi berdasarkan sampel kajian seramai 313 mengikut etnik dan taraf perkahwinan. Keputusan kajian menunjukkan kategori masalah pekerja tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling sama ada di kalangan pekerja berkahwin dan yang tidak berkahwin.

Dalam kajian lain tentang persepsi di kalangan pelajar kolej terhadap dan kaunselor di dua buah negara iaitu Singapura yang terdiri 103 sampel dan di Kanada seramai 108 orang pelajar yang telah dilakukan oleh D'Rozario dan Romano (2000). Hasil kajian menunjukkan bahawa kaunselor yang menggunakan pendekatan *non-directive* mempunyai lebih kepakaran berbanding *directive*. Pelajar-pelajar kolej lebih tertarik minat untuk memilih kaedah kaunseling *nondirective* melalui tayangan video dalam kajian ini.

Berdasarkan Mohammad Obey (1998) yang menjalankan kajian seramai 140 responden, 40 orang pentadbir sekolah dan 100 orang guru daripada 10 buah sekolah-sekolah menengah di Bahagian Kuching dan Samarahan. Dapatan kajian menunjukkan majoriti responden mempunyai persepsi yang positif terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling serta perlaksanaan perkhidmatan tersebut.

Zulfarena (1992) telah mengkaji berhubung dengan masalah pekerja serta persepsi mereka terhadap perkhidmatan kaunseling ke atas pekerja-pekerja Bank Negara Malaysia lelaki dan perempuan. Beliau juga mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara keseluruhan masalah yang dihadapi oleh para pekerja mengikut taraf perkahwinan.

Selain itu, pekerja yang telah mendirikan rumahtangga lebih banyak menghadapi masalah kesihatan dan perkembangan fizikal sama ada lelaki atau perempuan. Contohnya, para pekerja di organisasi Bank Negara Malaysia cuma merujuk masalah kepada kaunselor sekiranya masalah tersebut adalah kecil. Ini membayangkan pekerja di organisasi itu kurang jelas peranan yang harus dimainkan oleh seorang kaunselor yang profesional.

Bagi Egan (1993) dalam kajiannya menyatakan;

> *.... people skills do not automatically arrive with promotion to managerial positions. Communication skills, relationship-building skills, interpersonal skills, and counselling skills are all bedrocks of managerial expertise. Certainly many employees visiting counselling services bring problems and issues that seem to be the result of poor management rather than deficiencies on the part of the employees. There is still some debate about whether or not effective line managers must also be counsellors, involve themselves in counselling roles, and/or practise counselling skills as part of their jobs. And not just debate. It would appear there is a lot of ignorance of what counselling in the workplace actually means. Traditionally, giving advice is a much-vaunted management function at many views as akin to counselling....*"

Dalam hal ini, merupakan fenomena biasa apabila wujud interaksi di antara dua pihak. Sehubungan hal sedemikian, penyelidik ingin menyelidik persepsi pekerja terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling di sebuah kilang industri di Sarawak. Kajian ini dilaksanakan di sebuah sektor industri sebagai tumpuan penyelidik untuk mengkaji perkaitan masalah pekerja dan persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling. Inilah persoalan yang akan diteliti dalam kajian ini.

## 1.4 Objektif Kajian

Kajian ini ialah untuk mengenalpasti keperluan perkhidmatan kaunseling dalam sektor industri. Umumnya kajian ini untuk mengenalpasti hubungan antara masalah yang dihadapi oleh pekerja dengan keperluan perkhidmatan kaunseling berdasarkan status perkahwinan. Objektif khusus kajian ini untuk:

1. Mengenalpasti hubungan masalah emosi dengan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja.

2. Mengenalpasti hubungan di antara masalah sosial dengan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja.

3. Mengenalpasti hubungan di antara masalah pekerjaan dengan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja.

4. Mengenalpasti hubungan di antara emosi, sosial dan pekerjaan yang menentukan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja.

5. Mengenalpasti perbezaan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling berdasarkan umur.

6. Mengenalpasti perbezaan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja Melayu, Cina, India dan etnik Sarawak.

7. Mengenalpasti perbezaan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling berdasarkan jantina.

8. Mengenalpasti perbezaan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja yang berkahwin dan tidak berkahwin.

## 1.5 Hipotesis Kajian

Berdasarkan permasalahan kajian ini dan tujuan kajian, beberapa hipotesis telah dibentuk untuk menguji hubungan masalah-masalah pekerja berkaitan dengan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling serta perbezaan persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling mengikut status perkahwinan.

### Hipotesis Khusus

H 1: Terdapat hubungan yang signifikan antara masalah emosi dengan persepsi terhadap keperluan perkhidmatan kaunseling di kalangan pekerja.