



Faculty of Cognitive Science and Human Development

**PERSEPSI ANGGOTA TENTERA TERHADAP KEPERLUAN
KAUNSELING DALAM ORGANISASI: SATU KAJIAN
DI REJIMEN KE- 4 ARMOR DIRAJA, KEM PENRISSEN,
KUCHING**

MISAYANTI BT JABAY

**BF
637
M678
2001**

**Kota Samarahan
2001**

PERSEPSI ANGGOTA TENTERA TERHADAP KEPERLUAN
KAUNSELING DALAM ORGANISASI: SATU KAJIAN DI REJIMEN KE-4
ARMOR DIRAJA, KEM PENRISSEN, KUCHING

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



0000093278

Misayanti Bt Jabay

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

Projek bertajuk 'Persepsi Anggota Tentera Terhadap Keperluan Kaunseling Di Organisasi' telah disediakan oleh Misayanti B1 Jabay dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk mendapat Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia).

Diterima untuk diperiksa oleh:



(Cik Sabasiah Husin)

Tarikh:

5-4-2001

PENGHARGAAN

Pertama sekali saya mengucapkan syukur kepada Tuhan kerana atas keizinanNya saya dapat menyiapkan tesis ini. Saya juga ingin merakamkan ucapan jutaan terima kasih yang tak terhingga kepada Cik Sabasiah Bt Husin di atas segala tunjuk ajar yang beliau berikan selaku penyelia Projek Tahun Akhir.

Ucapan penghargaan ini juga ditujukan khas buat Pegawai Memerintah Rejimen Ke-4 Armor Diraja iaitu Lt. Kol. Kamarol Fauzi B. Hj. Mohd Said kerana memberi kebenaran kepada saya untuk menjalankan kajian di Rejimen Ke-4 Armor Diraja.

Seterusnya ucapan terima kasih yang tak terhingga buat Ketua Jurulatih PALAPES UNIMAS iaitu Mejar Roslan Bin Abdullah, PWI Encik Peter Friday serta staf-staf PALAPES UNIMAS yang banyak membantu saya dalam berurusan dengan Pegawai Memerintah Rejimen Ke-4 Armor Diraja sehinggakan saya berjaya membuat kajian di tempat tersebut. Tidak lupa juga buat pensyarah-pensyarah serta staf-staf UNIMAS yang secara tidak langsung telah membantu saya dalam menjalankan kajian ini.

Sekalung penghargaan teristimewa buat kedua ibu bapa saya iaitu Puan Masimah Bt Peter dan Encik Jabay Bin Surugau serta kakak dan adik-adik tersayang (Onong, Ogo, Ilok, Eric, Nica dan Tina) yang banyak memberi bantuan dan juga dorongan sehinggakan saya dapat memotivasikan diri untuk meneruskan pengajian ini.

Buat rakan-rakan seperjuangan iaitu As, Samri, Syardi, Kak Mai, Kak Noric, Jua, dan Nora segala kenangan akan senantiasa terpahat dalam memori. Terima kasih atas erti persahabatan kita yang sebenar selama ini. Akhir sekali buat rakan-rakan yang lain, terima kasih atas nasihat anda semua dan semoga maju jaya.

JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan	iii	
Jadual Kandungan	iv	
Senarai Rajah	vii	
Senarai Jadual	viii	
Abstrak	x	
Abstract	xi	
BAB I	Pendahuluan	1
	1.0 Pengenalan	1
	1.1 Perkembangan Kaunseling Di Malaysia	1
	1.2 Perkembangan Kaunseling Dalam Organisasi Di Malaysia	1
	1.3 Kenyataan Masalah	2
	1.4 Kepentingan Kajian	3
	1.5 Objektif Kajian	3
	1.6 Hipotesis Kajian	4
	1.7 Kerangka Konseptual	5
	1.8 Definisi Istilah	
	1.8.1 Persepsi	5
	1.8.2 Anggota Tentera	6
	1.8.3 Kaunseling	6
	1.9 Limitasi Kajian	6
BAB II	Kajian Semula Penulisan	7
	2.0 Pengenalan	7
	2.1 Definisi Konsep	
	2.1.1 Persepsi	7
	2.1.2 Kaunseling	8
	2.2 Kajian-kajian Lepas	9
	2.3 Fungsi Kaunseling	10
	2.4 Teori Keperluan Maslow	12
BAB III	Metodologi Kajian	15
	3.0 Pengenalan	15
	3.1 Rekabentuk Kajian	15
	3.2 Populasi dan Sampel	15
	3.3 Instrumentasi Kajian	16
	3.4 Ujian Kebolehpercayaan	17
	3.5 Pengumpulan Data	17
	3.6 Penganalisan Data	
	3.6.1 Statistik Deskriptif	18
	3.6.2 Ujian Anova Varian Sehalu	18
	3.6.3 Ujian-t	18
	3.7 Ringkasan	18

BAB IV	Hasil Dapatan Kajian dan Perbincangan	19
4.0	Pengenalan	19
4.1	Dapatan Kajian	
4.1.1	Ciri-ciri Demografi Responden	19
4.1.2	Analisis Persepsi Responden Terhadap Fungsi Dalam Organisasi	
4.1.2.1	Analisis Fungsi Kaunseling Dalam Organisasi	21
4.1.2.2	Analisis Keseluruhan	23
4.1.3	Analisis Persepsi Responden Terhadap Peranan Kaunselor Dalam Organisasi	
4.1.3.1	Analisis Peranan Kaunselor Dalam Organisasi	24
4.1.3.2	Analisis Keseluruhan	26
4.1.4	Analisis Persepsi Responden Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dalam Organisasi	
4.1.4.1	Analisis Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dalam Organisasi	27
4.1.4.2	Analisis Keseluruhan	29
4.1.5	Analisis Persepsi Responden Terhadap Keperluan Kaunseling Dalam Organisasi	
4.1.5.1	Analisis Keperluan Kaunseling Dalam Organisasi	31
4.1.5.2	Analisis Keseluruhan	32
4.1.6	Ho1: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Umur	33
4.1.7	Ho2: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Umur	33
4.1.8	Ho3: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Umur	34
4.1.9	Ho4: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Status Perkahwinan	34
4.1.10	Ho5: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Status Perkahwinan	35
4.1.11	Ho6: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Status Perkahwinan	35
4.1.12	Ho7: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Kelulusan Akademik	36
4.1.13	Ho8: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Kelulusan Akademik	36
4.1.14	Ho9: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Kelulusan Akademik	37

4.1.15	Ho10: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Tempoh Perkhidmatan	37
4.1.16	Ho11: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Tempoh Perkhidmatan	38
4.1.17	Ho12: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Tempoh Perkhidmatan	38
4.1.18	Ho13: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Jawatan	39
4.1.19	Ho14: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Jawatan	39
4.1.20	Ho15: Tiada Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Jawatan	40
4.2	Ringkasan Dapatan	40
BAB V	Cadangan	42
5.1	Pendahuluan	42
5.2	Rumusan Kajian	42
5.3	Cadangan Kepada Organisasi	44
5.4	Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang	44
5.5	Kesimpulan	45
BIBLIOGRAFI		46
LAMPIRAN		48

SENARAI RAJAH

Rajah 1
Kerangka Kajian

5

SENARAI JADUAL

Jadual 1	19
Taburan Responden Berdasarkan Umur	
Jadual 2	20
Taburan Responden Berdasarkan Status Perkahwinan	
Jadual 3	20
Taburan Responden Berdasarkan Kelulusan Akademik Tertinggi	
Jadual 4	20
Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	
Jadual 5	21
Taburan Responden Berdasarkan Jawatan	
Jadual 6	22
Taburan Persepsi Responden Terhadap Fungsi Kuanseling Dalam Organisasi	
Jadual 7	23
Tahap Pengetahuan Berdasarkan Nilai Min	
Jadual 8	24
Analisis Keseluruhan Persepsi Responden Terhadap Fungsi Kuanseling Dalam Organisasi	
Jadual 9	25
Taburan Persepsi Responden Terhadap Peranan Kaunselor Dalam Organisasi	
Jadual 10	26
Tahap Pengetahuan Berdasarkan Nilai Min	
Jadual 11	27
Analisis Keseluruhan Persepsi Responden Terhadap Peranan Kaunselor Dalam Organisasi	
Jadual 12	28
Taburan Persepsi Responden Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dalam Organisasi	
Jadual 13	29
Tahap Pengetahuan Berdasarkan Nilai Min	
Jadual 14	30
Analisis Keseluruhan Persepsi Responden Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dalam Organisasi	
Jadual 15	31
Taburan Persepsi Responden Terhadap Keperluan Kaunseling Dalam Organisasi	
Jadual 16	32
Tahap Pengetahuan Berdasarkan Nilai Min	
Jadual 17	32
Analisis Keseluruhan Persepsi Responden Terhadap Keperluan Kaunseling Dalam Organisasi	
Jadual 18	33
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Umur	

Jadual 19	33
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Umur	
Jadual 20	34
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Umur	
Jadual 21	34
Ujian ANOVA Sehala Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Status Perkahwinan	
Jadual 22	35
Ujian ANOVA Sehala Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Status Perkahwinan	
Jadual 23	35
Ujian ANOVA Sehala Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Status Perkahwinan	
Jadual 24	36
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Kelulusan Akademik	
Jadual 25	36
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Kelulusan Akademik	
Jadual 26	37
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Kelulusan Akademik	
Jadual 27	37
Ujian ANOVA Sehala Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Tempoh Perkhidmatan	
Jadual 28	38
Ujian ANOVA Sehala Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Tempoh Perkhidmatan	
Jadual 29	38
Ujian ANOVA Sehala Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Tempoh Perkhidmatan	
Jadual 30	39
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Fungsi Kaunseling Dengan Jawatan	
Jadual 31	39
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Peranan Kaunselor Dengan Jawatan	
Jadual 32	40
Ujian-t Bagi Perbezaan Persepsi Terhadap Faktor-faktor Keperluan Kaunseling Dengan Jawatan	

ABSTRAK

PERSEPSI ANGGOTA TENTERA TERHADAP KEPERLUAN KAUNSELING DALAM ORGANISASI: SATU KAJIAN DI REJIMEN KE-4 ARMOR DIRAJA, KEM PENRISSEN, KUCHING

Misayanti Bt Jabay

Pada umumnya, projek ini bertujuan untuk melihat sejauhmana persepsi anggota tentera terhadap keperluan kaunseling dalam organisasi. Di samping itu, pengkaji juga ingin melihat persepsi anggota tentera dari aspek fungsi kaunseling, peranan kaunselor dan faktor-faktor keperluan kaunseling dalam organisasi berdasarkan demografi terpilih (umur, status perkahwinan, kelulusan akademik, tempoh perkhidmatan dan jawatan). Seramai 50 orang anggota tentera telah dipilih sebagai responden untuk kajian ini yang mana pemilihan responden adalah dibuat secara rawak. Di dalam kajian ini, pengkaji telah menggunakan Perisian SPSS Versi 9.0 (*Statistical Packages for Social Sciences*) sebagai alat untuk menganalisis data.

Pengkaji telah menguji hipotesis dengan menggunakan kaedah analisis statistik deskriptif (jumlah skor, peratusan, kekerapan, min dan sisihan piawai), Ujian-t dan juga ANOVA SEHALA (*One Way ANOVA*). Hasil ujian ANOVA telah menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap fungsi kaunseling, peranan kaunselor dan faktor-faktor keperluan kaunseling dengan status perkahwinan dan tempoh perkhidmatan. Tetapi, terdapatnya perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap peranan kaunselor dengan status perkahwinan. Manakala, Ujian-t pula menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap fungsi kaunseling, peranan kaunselor dan faktor-faktor keperluan kaunseling dalam organisasi dengan umur, kelulusan akademik dan juga jawatan.

Secara keseluruhannya didapati kajian menunjukkan bahawa pengetahuan anggota tentera terhadap fungsi kaunseling adalah pada tahap 'TAHU' iaitu dengan nilai min 2.86, pengetahuan terhadap peranan kaunselor berada pada tahap 'SANGAT TAHU' iaitu dengan nilai min 3.00 dan pengetahuan terhadap faktor-faktor keperluan kaunseling pula berada pada tahap 'SANGAT TAHU' iaitu dengan nilai min 3.04. Walau bagaimanapun, berdasarkan keseluruhan analisis yang dilakukan mendapati bahawa terdapat sejumlah 46 orang responden atau 92.0 peratus yang bersetuju sekiranya perkhidmatan kaunseling diwujudkan dalam organisasi mereka.

ABSTRACT

PERCEPTION OF SOLDIERS ABOUT COUNSELLING NEED IN ORGANISATION: A STUDY AT REJIMEN KE-4 ARMOR DIRAJA, KEM PENRISSEN, KUCHING

Misayanti Bt Jabay

Generally, this project aims to perform preliminary investigation into perception of soldier about counseling need in organization. Besides that, researcher also wants to know a soldier's perception about counseling function, counselor's role and counseling need factors in organization based on age, marriage status, passing academic, duration of services and post. There are about 50 soldiers are chosen to be a respondent. In this research, software SPSS (Statistical Packages for Social Sciences) Version 9.0 will be used as equipment for analyses data.

A researcher already tests a hypothesis with a method as descriptive statistic analyze (total of score, percentage, frequency, mean and standard division), t-test and One Way ANOVA. A result from ANOVA test shows that it's no significant differences between perceptions about counseling function, counselor role and counseling need factors with marriage status and duration of services. However, there're significant differences between perceptions about counselor role with marriage status. Besides that, t-test also shows that it's no significant differences between perception about counseling function, counselor role and counseling need factors in organization with age, passing academic and also post.

For overall analysis showed that soldier's knowledge about counseling function is in 'know' level with mean value 2.86, counselor role is in 'very know' level with mean value 3.00 and counseling need factors in organization is also in 'very know' level with mean value 3.04. Although, based on overall analysis showed that a total of 46 respondent or 92.0 percent agreed if a counseling service would be opening in their organization.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Di dalam bab ini, perkara-perkara yang akan dibincangkan adalah merangkumi latar belakang kajian, kenyataan masalah, kepentingan kajian, objektif kajian, hipotesis kajian, definisi istilah dan limitasi kajian.

1.1 Perkembangan Kaunseling di Malaysia

Menurut Muhd Mansur dan Siti Nordinar (1993), khidmat bimbingan dan kaunseling sekolah di Malaysia mula berkembang secara rasminya pada tahun 1963. Ini adalah hasil perakuan dari Suruhanjaya UNESCO melalui seorang pakar dalam Rancangan Colombo dari Kanada iaitu Russel K MacKenzie. Beliau berada selama dua tahun di Kuala Lumpur khasnya, dan Malaysia amnya bagi menjalankan kajian serta latihan atau kursus untuk pengelola-pengelola sekolah. Latihan dan kajiannya itu dijalankan di Maktab Perguruan Ilmu Khas, Cheras. Pada tahun 1968, satu surat pekeliling KP 5209/30/(13) yang bertarikh 1 September 1968 telah dihantar kepada semua Ketua Jabatan Pendidikan di setiap negeri. Surat pekeliling ini memberi arahan kepada Guru Besar agar menyediakan kemudahan asas kepada guru-guru panduan dan kerjaya dengan tujuan untuk melicinkan perkhidmatan tersebut.

Manakala pada tahun 1969 pula, Kementerian Pelajaran Malaysia dengan bantuan UNICEF telah mengadakan kursus dalam perkhidmatan selama enam hari kepada 275 orang guru yang dipilih. Inilah kali pertama kursus dalam perkhidmatan seumpama ini pernah diadakan oleh kementerian. Pada tahun 1980, maktab tersebut telah memulakan satu kursus Bimbingan Kaunseling selama satu tahun. Ini kemudiannya diikuti oleh Universiti Kebangsaan Malaysia yang telah mula memperkenalkan kursus Diploma Kaunseling bagi guru-guru siswazah, pegawai-pegawai penjara, pusat pemulihan dadah dan juga kebajikan masyarakat. Selain itu, universiti-universiti tempatan yang juga turut mengadakan pelbagai aktiviti seperti seminar dan bengkel-bengkel dalam bidang bimbingan dan kaunseling dari semasa ke semasa.

1.2 Perkembangan Kaunseling Dalam Organisasi di Malaysia

Perkhidmatan kaunseling dalam sesebuah organisasi di Malaysia kini masih lagi merupakan satu perkara yang baru. Namun demikian, tidak semua organisasi yang sedar akan kepentingan perkhidmatan kaunseling ini dalam organisasi. Menurut Sherman dan Bohlander (1992), perkhidmatan kaunseling merupakan sesuatu yang penting di dalam EAP (Employee Assistance Program) kerana ia telah disediakan khas buat para pekerja dalam membantu menangani pelbagai masalah yang dihadapi oleh para pekerja. Walau bagaimanapun, tidak

banyak organisasi yang mempunyai perkhidmatan kaunseling sedemikian. Pada tahun 1959, Kementerian Buruh telah menubuhkan perkhidmatan pekerjaan belia di dalam berbagai-bagai jabatan buruh negeri. Ia merupakan organisasi yang pertama mempunyai perkhidmatan yang hampir sama dengan perkhidmatan kaunseling. Manakala pada tahun 1978 pula, sebuah institusi penjara telah diperkenalkan dengan perkhidmatan kaunseling yang mana ianya bertujuan untuk menyedarkan para penghuni penjara bahawa mereka masih lagi diperlukan dan berguna serta dapat dimanfaatkan oleh masyarakat lagi apabila keluar kelak. Justeru itu pada tahun 1980, dua orang pakar rundingcara dari *Bureau of International Narcotics Matter*, Amerika Syarikat telah didatangkan khas ke penjara Malaysia dengan tujuan melatih seramai 168 orang pegawai penjara dalam hal-hal berkaitan dengan kaunseling pemulihan ini (Muhd Mansur dan Siti Nordinar, 1993).

Di samping itu, terdapat juga pertubuhan-pertubuhan sukarela lain yang juga mempunyai khidmat kaunseling dan sekaligus mengendalikannya seperti *Be Friender*, *Womans Aids* dan berbagai-bagai lagi. Selain itu, organisasi GUAMAN atau Biro Guaman juga turut memainkan peranan memberi nasihat kepada para pelanggan yang datang mengadu kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh mereka (Muhd Mansur dan Siti Nordinar, 1993). Ini dapat dilihat bahawa sememangnya perkhidmatan ini masih belum tersebar luas akan kepentingannya dan sebab itulah tidak banyak organisasi yang mempunyai perkhidmatan ini. Persoalannya di sini, sejauhmanakah perkhidmatan kaunseling ini amat penting dalam sesebuah organisasi? Menurut Werther dan Davis (1993), khidmat kaunseling ini merupakan satu khidmat perbincangan tentang masalah yang dihadapi oleh para pekerja, yang mana objektif secara umumnya adalah membantu para pekerja dalam menyelesaikan masalah peribadi mahupun tekanan yang dihadapi oleh mereka yang boleh mempengaruhi prestasi kerja dan juga kehidupan seharian. Ini telah jelas menunjukkan betapa pentingnya sesebuah organisasi itu mempunyai perkhidmatan kaunseling.

1.3 Kenyataan Masalah

Pada sekitar tahun 1987 sehingga awal 90-an, satu kejadian amuk ala Rambo telah dilakukan oleh Prebet Adam iaitu seorang anggota tentera. Perbuatan beliau ini telah didorongi oleh perasaannya yang kecewa dan sangat marah. Oleh hal yang demikian, beliau telah melepaskan beberapa das tembakan dengan menggunakan selaras raifal M16 dengan berbekalkan 88 butir peluru (Salina Ibrahim, Januari 2001). Perbuatan tersebut adalah disebabkan emosinya yang didorong oleh perasaan kecewa dan marah yang teramat sangat akibat perbuatan *ragging* yang dilakukan oleh para senior sepanjang sesi latihan.

Kejadian ini jelas menunjukkan bahawa sebilangan daripada jumlah anggota tentera yang sedang menjalani latihan atau menjalankan tanggungjawab pasti akan mengalami tekanan perasaan mahupun mental. Menurut Bechr dan Newman (1978), tekanan kerja merujuk sebagai keadaan yang timbul dari interaksi individu dengan kerjayanya dan dicirikan oleh perubahan fisiologi dan psikologi individu itu sendiri yang memaksanya menyeleweng dari berfungsi secara normal. Oleh hal yang demikian, khidmat kaunseling amat diperlukan dalam membantu para pekerja mahupun individu lain mengatasi masalah yang dihadapi oleh mereka.

Di dalam Angkatan Tentera Malaysia (ATM), khidmat kaunseling amatlah diperlukan bagi mengelakkan dari berlakunya pelbagai kejadian yang tidak diinginkan akibat tekanan perasaan dan juga mental yang dihadapi oleh mereka. Limpahan kerja serta tanggungjawab yang tidak putus-putus diberikan akan menambahkan bebanan terhadap diri mereka sehinggakan ianya tidak dapat lagi dibendung oleh tingkah laku mereka. Ini menyebabkan konflik diri terjadi dalam diri mereka. Selain itu, hubungan di antara pihak atasan dengan peringkat bawahan dalam ATM yang terlalu ketara jurangnya juga menyebabkan mereka ini tidak berani untuk meluahkan segala masalah peribadi mahupun kerja. Oleh hal yang demikian,

dari sinilah kita boleh lihat peranan khidmat kaunseling itu sendiri dalam menjadi penasihat ataupun pendengar akan masalah yang dihadapi oleh mereka.

Menurut Rogers (1942), di dalam bukunya, *Counseling and Psychotherapy* mengatakan kaunseling adalah suatu perkhidmatan memberi pertolongan. Manakala, Good (1945) pula menganggap kaunseling ialah satu bantuan dan pertolongan terhadap individu dan peribadinya berkaitan hal-hal pelajaran dan pendidikan, masalah vokasional dan kerjaya. Walau apapun anggapan yang diberikan, maka nyatalah bahawa khidmat kaunseling ini secara tidak langsung dapat membantu masyarakat yang bermasalah daripada melakukan sesuatu perkara yang diluar kawalan diri mereka.

Oleh itu kejadian amuk yang disebabkan tekanan mental dan juga tekanan perasaan dapat dikurangkan sekiranya pihak majikan atau orang ramai menjadikan khidmat kaunseling sebagai satu cara untuk menangani masalah ini. Khidmat kaunseling juga sangat diperlukan oleh setiap organisasi khususnya di dalam ATM yang mana ia banyak melibatkan pelbagai aktiviti mahupun latihan yang boleh memberikan tekanan dalam diri mereka. Justeru itu, dengan adanya perkhidmatan ini pasti akan membantu pihak ATM dalam melahirkan anggota tentera yang berdisiplin serta mempunyai kekuatan dari segi mental dan juga fizikal di samping terhindar dari segala tekanan yang boleh mengubah tingkah laku mereka.

1.4 Kepentingan Kajian

Kajian ini penting untuk mengenalpasti serta melihat bagaimana persepsi anggota tentera terhadap keperluan kaunseling dalam organisasi. Selain itu, melalui kajian ini juga kita boleh mengetahui sejauhmana mereka mengetahui tentang fungsi kaunseling, peranan kaunselor dan juga faktor-faktor keperluan kaunseling dalam sebuah organisasi.

1.5 Objektif Kajian

Secara umumnya, kajian ini bertujuan untuk melihat bagaimana persepsi anggota tentera terhadap keperluan kaunseling dalam organisasi iaitu di Kem Penrissen, Kuching khususnya Rejimen Ke-4 Armor Diraja. Secara khususnya pula, kajian ini dijalankan adalah untuk;

1. Mengetahui persepsi anggota tentera berdasarkan demografi terpilih terhadap fungsi kaunseling dalam organisasi.
2. Mengetahui persepsi anggota tentera berdasarkan demografi terpilih terhadap peranan kaunselor dalam organisasi.
3. Mengetahui persepsi anggota tentera berdasarkan demografi terpilih terhadap faktor keperluan kaunseling dalam organisasi.

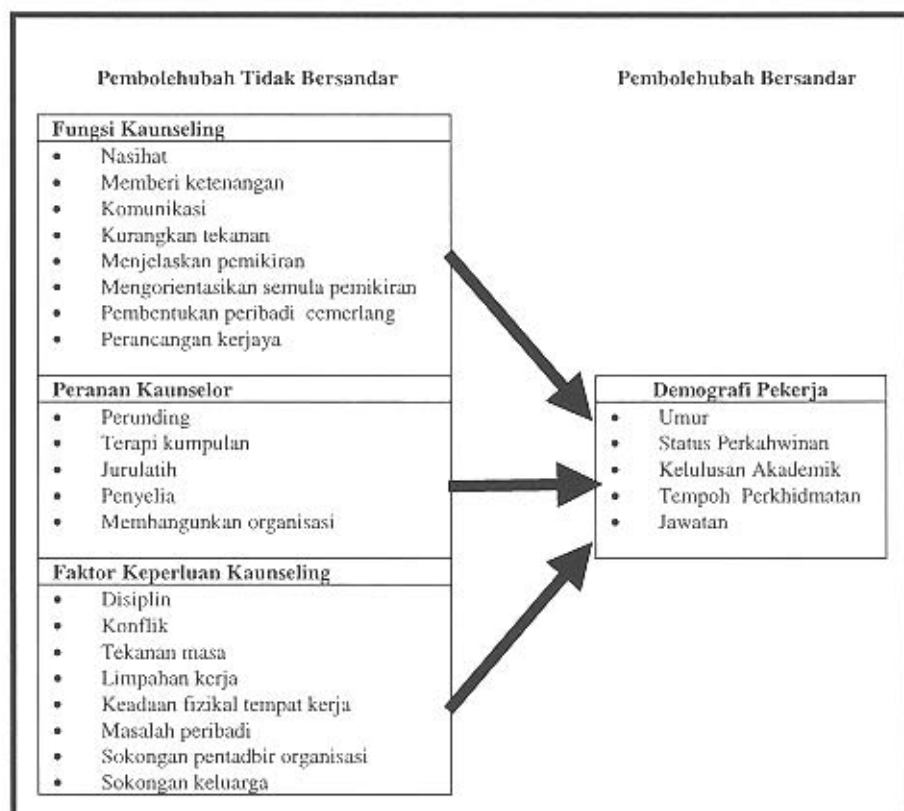
1.6 Hipotesis Kajian

Selain dari melihat bagaimana persepsi anggota tentera terhadap keperluan kaunseling di organisasi, kajian ini juga ingin menguji 15 hipotesis seperti berikut;

- Ho 1** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap fungsi kaunseling dengan umur.
- Ho 2** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap peranan kaunselor dengan umur.
- Ho 3** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap faktor keperluan kaunseling dengan umur.
- Ho 4** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap fungsi kaunseling dengan status perkahwinan.
- Ho 5** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap peranan kaunselor dengan status perkahwinan.
- Ho 6** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap faktor keperluan kaunseling dengan status perkahwinan.
- Ho 7** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap fungsi kaunseling dengan kelulusan akademik.
- Ho 8** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap peranan kaunselor dengan kelulusan akademik.
- Ho 9** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap faktor keperluan kaunseling dengan kelulusan akademik.
- Ho 10** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap fungsi kaunseling dengan tempoh perkhidmatan.
- Ho 11** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap peranan kaunselor dengan tempoh perkhidmatan.
- Ho 12** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap faktor keperluan kaunseling dengan tempoh perkhidmatan.
- Ho 13** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap fungsi kaunseling dengan jawatan.
- Ho 14** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap peranan kaunselor dengan jawatan.
- Ho 15** : Tiada perbezaan yang signifikan di antara persepsi terhadap faktor keperluan kaunseling dengan jawatan.

1.7 Kerangka Konseptual

Rajah 1: Kerangka Kajian



1.8 Definisi Istilah

1.8.1 Persepsi

Konseptual

Menurut Mahmood Nazar Mohamed (1992) pula, persepsi merupakan tanggapan individu tentang sesuatu perkara atau fenomena dengan memberi perhatian kepada kewujudan entiti dipersekitarannya melalui pemerhatian, pengalaman, pengetahuan, pengaruh orang lain dan sebagainya.

Manakala, Devito (1978) mendefinisikan persepsi sebagai satu proses yang memberi kesedaran kepada individu tentang objek atau peristiwa di luar dan melalui sistem kederiaan seperti penglihatan, bau, rasa, sentuhan dan pendengaran.

Operasional

Di dalam kajian ini, persepsi merujuk kepada pendapat, tanggapan atau apa yang difikirkan oleh individu terhadap sesuatu perkara yang dialami oleh individu itu sendiri.

1.8.2 Anggota Tentera

Konseptual

Menurut Kamus Dewan (1989), anggota tentera bermaksud orang yang menjadi anggota angkatan perang.

Operasional

Angkatan Tentera Malaysia (ATM) merupakan salah satu badan keselamatan yang wujud di Malaysia selain Polis. Anggota tentera pula bermaksud ahli-ahli yang senantiasa bersatu tenaga dan berdisiplin yang wujud dalam ATM. Golongan ini merupakan responden dalam kajian ini.

1.8.3 Kaunseling

Konseptual

Lewis (1970) mentakrifkan kaunseling sebagai suatu proses di mana seseorang yang bermasalah atau klien dibantu dirinya melalui interaksi dengan seorang kaunselor yang akan memberi maklumat atau reaksi yang akan merangsang klien untuk menghasilkan tingkahlaku yang membolehkannya menguruskan dirinya dan persekitarannya dengan cara yang lebih berkesan.

Manakala, Tolbert (1959) pula mentakrifkan kaunseling sebagai suatu proses hubungan bersemuka antara dua orang individu yang dipanggil kaunselor dan klien bertujuan membantu klien membuat penyesuaian dan keputusan yang berkesan dengan menggunakan sumber yang ada padanya untuk membantu dirinya sendiri.

Operasional

Kaunseling merupakan satu proses yang melibatkan dua interaksi antara dua belah pihak di mana seorang daripada mereka merupakan individu yang bermasalah. Proses ini memerlukan khidmat pakar kaunseling dalam membuat sebarang keputusan.

1.9 Limitasi Kajian

Kajian ini memfokuskan kepada persepsi anggota tentera yang terdiri daripada mereka yang dikategorikan sebagai lain-lain pangkat terhadap keperluan kaunseling dalam organisasi iaitu di Kem Penrissen khususnya Rejimen Ke-4 Armor Diraja.

BAB II KAJIAN SEMULA PENULISAN

2.0 Pengenalan

Terdapat beberapa kajian terdahulu dan teori-teori lepas yang telah dikemukakan oleh penyelidik-penyelidik lepas yang boleh dijadikan panduan dalam mencerangkan dengan lebih lanjut lagi akan kajian ini.

2.1 Definisi Konsep

Terdapat dua konsep yang perlu didefinisikan untuk menjadikan kajian ini lebih jelas dan mudah difahami. Dua konsep tersebut juga amat penting kerana ia merupakan asas dalam kajian ini. Konsep tersebut adalah persepsi dan kaunseling.

2.1.1 Persepsi

Menurut Mohamed Nazar (1992), persepsi adalah satu proses mengetahui sesuatu objek atau peristiwa-peristiwa yang objek melalui kederiaan. Persepsi juga boleh dikatakan sebagai kesedaran tentang proses-proses organik dan ia tidak tertumpu kepada alam luaran sahaja, malahan ia juga boleh meliputi kesedaran tentang proses-proses fisiologikal serta perkara-perkara dalam jiwa manusia.

Selain itu, persepsi juga dapat difahami sebagai tanggapan atau pandangan seseorang terhadap sesuatu perkara. Persepsi ialah tafsiran terhadap apa yang dilihat oleh mata. Justeru itu, perkara yang sama mungkin akan memberikan tafsiran yang berbeza oleh setiap individu yang melihatnya. Ini menyebabkan pengertian mereka berbeza terhadap perkara tersebut dan sekaligus menunjukkan tingkahlaku yang berbeza.

Di samping itu, Noraini (1996) turut menyatakan bahawa persepsi juga boleh dipengaruhi oleh latar belakang, kepercayaan, pengalaman dan pegangan nilai seseorang. Oleh hal yang demikian, beliau mengungkapkan persepsi sebagai satu keadaan yang mana kita melihat sesuatu perkara dan mentafsirkannya berdasarkan pengalaman, kepercayaan dan pegangan nilai yang ada pada diri kita.

Walau bagaimanapun, Devito (1978) juga turut menyatakan bahawa proses pembentukan persepsi seseorang individu adalah melalui tiga tahap iaitu;

(a) *Sensory stimulation occurs*

Ia menyatakan bahawa sesuatu yang manusia persepsikan merupakan sebahagian kecil daripada keseluruhan rangsangan yang diterima. Oleh itu, setiap rangsangan yang diterima oleh seseorang itu mempunyai batas-batas yang tertentu.

(b) *Sensory stimulation is organised*

Ia menyatakan bahawa sesuatu rangsangan yang diterima akan disusun atau diorganisasikan berdasarkan prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh psikologi Gestalt iaitu *Proximity-Resemblance* yang menerangkan bahawa manusia atau masyarakat yang berhubungrapat antara satu sama lain secara fizikal akan dipersepsikan bersama atau sebagai satu unit. Prinsip yang lain ialah *closure* iaitu manusia akan persepsikan sesuatu sebagai sempurna walaupun ianya mempunyai ciri-ciri yang tidak sempurna.

(c) *Sensory stimulation is interpreted-evaluated*

Ia merupakan satu proses yang subjektif yang melibatkan penilaian pihak yang menerima. Proses interpretasi-penilaian dipengaruhi oleh pengalaman lepas, keperluan, kehendak, sistem nilai, kepercayaan terhadap sesuatu yang diinginkan, tahap emosi dan fizikal ketika itu, ekspektasi dan sebagainya. Bagaimanapun, proses ini adalah berbeza mengikut individu dan ianya senantiasa berubah dari semasa ke semasa bagi seseorang individu itu.

Manakala, Hall dan Lindzey (1978) menyatakan bahawa persepsi merujuk kepada semua yang dialami oleh seseorang individu itu tidak mengira sama ada ia merupakan satu pengalaman luaran mahupun dalaman. Namun begitu, pengalaman tersebut sentiasa berubah kerana berlakunya perubahan luaran seperti peristiwa-peristiwa yang berlaku dalam kehidupan seharian atau berlaku pembelajaran baru. Manakala, pengalaman dalaman pula datang dari kematangan diri seseorang.

2.1.2 Kaunseling

Para sarjana Barat banyak mengatakan tentang kaunseling serta prosesnya secara terperinci. Menurut Good sebagaimana yang diulas oleh Muhd. Mansur dan Siti Nordinar (1993), kaunseling adalah cara tersendiri dan peribadi dalam mendidik serta membantu seseorang, baik dari segi masalah pelajarannya mahupun masalah vokasionalnya, apabila ia berasa sukar menganalisa atau menyelesaikannya dan memerlukan seorang pempantu yang khusus baik di sekolah mahupun di dalam masyarakat tersendiri.

Bantuan dalam menyelesaikan masalah peribadi seseorang ini dapat dibuat oleh pembantu yang benar-benar berpengetahuan dan berkebolehan sehingga seseorang itu boleh membuat keputusannya sendiri dengan baik. Dalam peranan inilah, yang dimaksudkan oleh Good, proses kaunseling itu berfungsi. Seorang lagi ahli psikologi, Pepinsky (1954) pula mengatakan bahawa kaunseling ialah suatu proses yang melibatkan interaksi antara seorang kaunselor dengan klien. Walau bagaimanapun, proses ini dilakukan dalam keadaan sulit untuk tujuan membantu klien mengubah tingkah lakunya sehingga resolusi yang diambilnya tentang segala kehendaknya itu memuaskan. Justeru itu, Pepinsky juga turut menekankan bahawa sesi hubungan di antara klien dengan kaunselor berlaku dalam suasana yang tertutup. Ini bermaksud, sesi tersebut tidak boleh dilihat atau didengari oleh individu yang lain.

Manakala, Jones dan Hand (1936) pula mentakrifkan kaunseling sebagai suatu proses pembelajaran yang lebih menekankan kepada membantu individu-individu menemui serta mencapai segala kehendaknya, membimbing serta menilai potensi-potensi individu itu, membina tujuan-tujuan hidup mereka serta mengubal dan merancang tindakan-tindakan bagi memenuhi khidmat mencapai tujuan mereka. Pembelajaran yang dimaksudkan adalah dalam situasi seorang klien itu mempelajari sesuatu daripada kaunselornya bagi memenuhi keperluan dalam kehidupan seharian mengikut potensi masing-masing. Berkesan atau tidak sesuatu pembelajaran itu adalah bergantung pada sejauh mana penerimaan klien terhadap apa yang telah disarankan oleh kaunselornya.

Selain itu, Gibson (1973) juga turut menekankan bahawa kaunseling adalah hubungan tolong-bantu yang berpusat kepada perkembangan dan pertumbuhan seseorang individu serta penyesuaian diri serta kehendaknya terhadap penyelesaian masalah dan juga pembuatan keputusan. Ini bermakna seseorang itu bukan sahaja belajar menyesuaikan diri dalam keadaan berkaunseling semata-mata, tetapi ia juga belajar tentang pertumbuhan dan perkembangan dirinya serta diri orang lain.

Walau apa pun pendapat, ternyata bahawa kaunseling sememangnya satu proses bantuan yang dijalankan oleh kaunselor bagi mengubah tingkah laku kliennya, membantu kliennya membuat pilihan, keputusan dan menyelesaikan masalahnya dengan baik serta menjalankan hubungan yang erat sehingga klien benar-benar merasai ada orang lain yang prihatin terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mereka.

2.2 Kajian-kajian Lepas

Antara kajian penting yang berkaitan secara tidak langsung dengan persepsi individu terhadap keperluan kaunseling adalah seperti kajian yang dilakukan oleh;

a) Kajian oleh Watt, A.G (1996)

Watt, A.G (1996) telah merangka satu kajian Keberkesanan Kaunseling Dalam Pembangunan Kerjaya yang mana ia melibatkan 40 orang pekerja Chelsea Sugar di New Zealand. Kajian ini melibatkan para pekerja bawahan dalam organisasi tersebut yang merangkumi 29 orang pekerja lelaki dan 11 orang pekerja perempuan.

Berdasarkan kajian, lebih kurang 77 peratus sampel mengatakan bahawa mereka akan berjumpa dengan kaunselor sekiranya menghadapi tekanan perasaan di tempat kerja. Manakala, 13 peratus sampel pula mengatakan bahawa kaunselor dapat membantu diri mereka membuat perubahan yang positif agar kecemerlangan diri tercapai. Namun demikian, hanya 10 peratus sampel sahaja yang tidak bersetuju akan keberkesanan khidmat kaunseling dalam pembangunan kerjaya mereka. Walau bagaimanapun, kajian ini telah berjaya menunjukkan betapa pentingnya khidmat seseorang kaunselor itu dalam membantu para pekerja Chelsea Sugar meningkatkan produktiviti serta keyakinan diri.

b) Kajian oleh Harry B. Bergstien dan Claude W. Grant (1961)

Satu kajian harapan ibu bapa terhadap kaunselor sekolah telah dijalankan oleh Bergstien dan Grant (1961). Mereka menemubual seramai 187 ibu dan 179 bapa kepada pelajar gred enam hingga dua belas. Kajian ini dari segi perangkaan menunjukkan kaunselor dianggap sebagai orang yang lebih banyak membantu dalam hal-hala berkaitan dengan masalah pelajar-kerjaya-peribadi, jika dibandingkan dengan sahabat karib, keluarga atau pengetua sekolah. Selain itu, ia juga menunjukkan betapa pentingnya perkhidmatan kaunseling di sekolah mahupun sesebuah organisasi.

Ada dua perkara yang dibangkitkan dalam satu tulisan yang cetek. Perkara pertama nampaknya ibu bapa menilai kaunseling dengan cara lama dengan menganggap perancangan program merupakan tugas utama kaunselor. Walaupun tidak banyak tulisan tentang harapan ibu bapa terhadap kaunselor, namun pandangan dikalangan profesional berhubung dengan perkara tersebut memang ada. Justeru itu, masyarakat kini bertambah yakin dengan perkhidmatan kaunseling di sekolah dan juga mereka berharap setiap organisasi akan mempunyai perkhidmatan sedemikian. Ini kerana mereka juga memikirkan bahawa bukan setakat anak-anak

sahaja yang memerlukan perkhidmatan ini malahan ibu bapa yang telah bekerja juga turut memerlukannya. Jadi tidak hairanlah jika ibu bapa juga inginkan perkhidmatan kaunseling di tempat mereka bekerja.

c) Kajian Oleh Gelso, G.J dan Carter, J.A (1995)

Gelso, G.J dan Carter, J.A (1995) telah membuat satu kajian tentang Perkaitan Di Antara Kaunseling Dengan Dunia Perniagaan Global. Kajian ini telah melibatkan 29 orang pekerja perempuan dan 44 orang pekerja lelaki di Mc Chain Food, Amerika Syarikat. Organisasi ini bertanggungjawab dalam menghasilkan pelbagai makanan ringan yang menggunakan kentang sebagai bahan utama.

Kajian ini mendapati 67 peratus sampel akan berjumpa dengan kaunselor apabila ingin membuat sebarang keputusan penting yang berkaitan dengan perniagaan mereka. Mereka berbuat sedemikian kerana menganggapnya sebarang cara untuk mengelakkan sebarang kesalahan atau kesilapan semasa membuat keputusan. Manakala, 22 peratus sampel pula mengatakan bahawa mereka hanya akan menggunakan khidmat kaunseling untuk mendapatkan nasihat sebelum membuat sebarang keputusan yang mana ia akan mempengaruhi corak perniagaan mereka. Walau bagaimanapun, hanya 11 peratus sampel sahaja yang akan membuat keputusan tanpa bantuan orang lain. Secara puratanya, kajian ini menunjukkan bahawa kaunselor memainkan peranan penting dalam membantu ahli-ahli perniagaan membuat sebarang pemilihan keputusan yang boleh meningkatkan produktiviti organisasi mereka.

2.3 Fungsi Kaunseling

Menurut Muhd Mansur dan Siti Nordinar (1993) di dalam buku mereka iaitu "Pengantar Kaunseling", menyatakan bahawa kaunseling membawa maksud sebagai satu perhubungan interpersonal yang digunakan oleh kaunselor dalam membantu individu secara keseluruhan untuk menyesuaikan diri dengan lebih berkesan terhadap dirinya sendiri dan juga terhadap persekitarannya.

Di samping itu, kaunseling juga dianggap sebagai satu perhubungan bersemuka antara seseorang dengan seorang yang lain, apabila seseorang klien meminta bantuan, mengadakan hubungan yang berkesan bersama kaunselornya. Hubungan mereka ini bercirikan saling hormat-menghormati, penerimaan terhadap klien yang menyeluruh dan tulus serta ditumpukan kepada keperluan, masalah dan perasaan klien. Hubungan ini menggalakan kebebasan berfikir dan melahirkan perasaan kliennya. Ini juga menggalakan perkembangan dan perubahan dalam diri klien sehingga dia berfungsi dengan lebih bebas dan sempurna. Perkhidmatan kaunseling adalah perkhidmatan profesional dan memerlukan kaunselor yang memiliki kemahiran dan sikap yang tidak dipunyai oleh orang lain.

Kini, jelaslah apa yang dimaksudkan dengan kaunseling. Namun demikian, apa yang penting adalah untuk kita mengetahui dengan lebih jelas tentang apa sebenarnya fungsi kaunseling dalam kehidupan kita. Secara amnya, terdapat pelbagai fungsi kaunseling tetapi di sini saya hanya akan memfokuskan pada lapan sahaja fungsi utama kaunseling iaitu;

a) Nasihat

Menurut Muhd Mansur dan Siti Nordinar (1993), kaunseling yang berfungsi sebagai satu proses hubungan membantu yang unik sekali adalah bertujuan untuk memberikan petunjuk dan nasihat. Orang yang diberikan bantuan menerima nasihat dan petunjuk serta belajar merasai, berfikir, mengalami sehingga ia dapat mengubahsuaikan dengan apa yang diperlukannya (Blackham, 1977).

b) Memberi ketenangan

Seseorang individu yang mendapatkan khidmat kaunseling akan berasa tenang kerana dapat meluahkan masalah yang dihadapi olehnya. Ketenangan yang diperolehinya ini akan membantu beliau menghadapi kehidupan dengan lebih baik (Muhd Mansur dan Siti Nordinar, 1993).

c) Komunikasi

Selain itu, kaunseling juga dapat membantu kita dalam mempelajari peranan komunikasi dalam kehidupan seharian. Kenyataan ini telah disokong oleh Muhd Mansur dan Siti Nordinar (1993) yang mana mereka telah menyatakan bahawa komunikasi dapat membantu seseorang itu untuk meluahkan masalah kepada kaunselor dengan harapan ia akan dapat diselesaikan dengan secepat mungkin. Di samping itu juga, Shertzer dan Stone turut menjelaskan bahawa proses kaunseling merupakan proses interaksi yang lebih bermakna dan memberi kefahaman tentang diri dan alam sekitar serta membolehkan individu yang dibantunya mengenalpasti matlamat dan nilai-nilai hidupnya pada masa akan datang.

Selain itu, kaunseling adalah komunikasi yang baik dan berkesan di antara kaunselor dengan kliennya. Sekiranya berubah keadaan sekalipun, komunikasi yang baik dan bebas antara dua orang individu yang diperlukan juga untuk mendapatkan hasil komunikasinya (kaunselingnya). Dengan kata lain, Rogers menekankan bahawa cara untuk memulihkan pesakit otak ialah dengan membantunya melalui hubungan dan komunikasi yang baik dengan orang itu sendiri. Apabila ini sudah tercapai, ia barulah boleh berkomunikasi dengan bebas dan lebih berkesan dengan orang lain pula.

d) Kurangkan tekanan

Kaunseling juga berfungsi sebagai satu proses yang boleh mengurangkan tekanan perasaan yang dialami oleh seseorang itu tidak kira sama ada kanak-kanak mahupun orang dewasa. Menurut Albert Ellis di dalam buku yang ditulis oleh George dan Christiani iaitu *"Theory, Methods and Process of Counseling and Psychotherapy"*, manusia sebenarnya mempunyai kecenderungan untuk mengalami kekalahan apabila mereka berperasaan mengalah dan tidak rasional. Mereka menganggap semua yang bakal dirasakan itu tidak logik. Sebaliknya, mereka boleh menentang sistem nilai yang lain dan melihat kembali diri mereka dan kepercayaan, idea dan nilai yang lain. Barulah mereka mempunyai kepercayaan dan keyakinan yang berlainan daripada mereka alami dahulu.

Oleh itu, perubahan inilah yang memerlukan kaunselor untuk membimbing mereka supaya kembali berfikir dan berperasaan rasional dan logik. Di barat, peranan kaunseling sudah merupakan satu keperluan bagi seluruh institusi profesional sehingga kaunseling sudah merupakan sebahagian daripada kehidupan mereka. Pendek kata, semua sektor sudah ada kaunselor masing-masing bagi membantu ahli-ahli yang mengalami tekanan perasaan ataupun mempunyai masalah sendiri dan masalah dengan orang lain (Muhd Mansur dan Siti Nordinar, 1993).

e) Menjelaskan pemikiran

Kaunseling juga akan dapat menggalakkan seseorang individu itu untuk membuat pemikiran yang lebih waras dan koheran berhubung sesuatu perkara. Manusia dalam mengalami pelbagai masalah secara tidak langsungnya teruji tentang bagaimana ia menggunakan akal

fikirannya yang sedia ada sebagai mencari jalan keluar itulah yang menyebabkan ia memerlukan bantuan dan pertolongan orang lain dalam kehidupannya.

Selain itu, kaunseling juga diperlukan untuk membantu orang yang tidak jelas pendiriannya di samping membimbing seseorang yang mengalami gangguan dalaman yang mana perasaan dan fikirannya berada di dalam keadaan tidak rasional serta tidak logik (Muhd Mansur dan Siti Nordinar, 1993).

f) Mengorientasikan semula pemikiran

Selain dari memberi nasihat, kaunseling juga dapat membantu dalam mengorientasikan semula pemikiran. Menurut Muhd Mansur dan Siti Nordinar (1993), khidmat kaunseling ini secara tidak langsung akan membantu klien dalam mengorientasikan semula pemikiran agar mereka lebih jelas tentang matlamat sebenar diri mereka. Ini akan membantu klien membina semula matlamat yang kurang jelas yang ada dalam diri mereka.

g) Pembentukan peribadi cemerlang

Pembentukan peribadi yang cemerlang boleh dibuat melalui aktiviti-aktiviti pembelajaran dalam sesuatu kaunseling seperti pemahaman diri dan juga penerimaan diri sendiri. Individu yang terlibat itu dikatakan cuba memahami dirinya, menerima dirinya dan seterusnya mencari perkembangan dirinya pada peringkat optimum (Muhd Mansur dan Siti Nordinar, 1993). Justeru itu, ia secara tidak langsung akan membantu individu tersebut untuk mengenalpasti nilai-nilai positif yang boleh membawa kepada pembentukan peribadi yang cemerlang.

h) Perancangan kerjaya

Kaunseling juga dapat membantu seseorang individu itu dalam membuat perancangan kerjaya. Ini disokong oleh kenyataan yang dibuat oleh Jones dan Hand (1936) yang menekankan bahawa kaunseling dapat membantu individu-individu menemui serta mencapai segala kehendaknya, membimbing serta menilai potensi-potensi individu itu, membina tujuan-tujuan hidup mereka, serta menggubal dan merancang tindakan-tindakan bagi memenuhi khidmat mencapai tujuan-tujuan mereka.

2.4 Teori Keperluan Maslow

Secara amnya, Hierarki Keperluan Maslow merupakan satu teori yang berkaitan dengan keperluan motivasi dalam setiap diri individu. Di dalam teori ini, Maslow telah menggariskan lima keperluan atau kehendak manusia yang boleh memotivasikan diri mereka (Steers, R. M., Porter, L. W. dan Bigley, G. A., 1996). Berikut adalah lima keperluan atau kehendak manusia yang tidak boleh diabaikan di dalam kehidupan seharian yang mana ianya terbahagi kepada dua kategori iaitu, '*Deficiency Needs*' dan '*Growth Needs*'.

'Deficiency Needs'

(a) Fisiologikal

Ianya melibatkan keperluan yang penting bagi manusia seperti oksigen, makanan, minuman, tidur yang cukup, suhu yang sempurna, udara yang bersih dan sebagainya. Jika dilihat dari segi kerja pula, gaji, kemudahan di persekitaran tempat kerja, keadaan tempat kerja yang selesa menjadi isu utama dalam memenuhi kepuasan serta keperluan