

# UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

## BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : KEPERLUAN EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP)  
DI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

SESI PENGAJIAN : 2004

Saya ABDUL HAMEDIEE IBRAHIM

(HURUF BESAR)

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. Membuat pendigitalan 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:

58 KPG TANAH PUTIH  
KM 29 JALAN KUCHING SERIAN  
94200 KUCHING, SARAWAK

Tarikh : 30 APRIL 2004

Tarikh : 30/4/04

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

**KEPERLUAN EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP)  
DI UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK (UNIMAS)**

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK  
UNIMAS



1000125591

Oleh

Abdul Hamediee Ibrahim

*Demo (Visit <http://www.pdfsplitmerger.com>)*

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

Projek bertajuk 'Keperluan Employee Assistance Program (EAP) di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS)' telah disediakan oleh Abdul Hamediee Ibrahim dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk mendapat Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Kaunseling)

Demo (Visit <http://www.pdfsplitmerger.com>)

Diterima untuk diperiksa oleh:



.....  
(Encik Mohd. Razali Bin Othman)

Tarikh:

20/4/04

.....

## PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan limpah dan kurniaNya, saya dapat menyempurnakan dan menghasilkan penulisan kajian ini.

Saya ingin merakamkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada isteri, Ina dan anak-anak, Amirul, Luqman dan Nazierul yang sentiasa bersama saya. Cabaran dan dugaan yang diharungi bersama kalian tidak akan melunturkan semangat saya untuk menamatkan perjuangan mengharungi dunia pendidikan ini. Kepada ibu dan ayah, terima kasih atas kasih sayang yang diberikan. Tidak lupa juga buat semua adik beradik yang dikasihi, karenah kalian membakar semangat saya. Terima kasih.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih buat penyelia projek tahun akhir saya, Encik Mohd. Razali Othman yang telah membantu saya di sepanjang kajian ini. Terlalu banyak yang telah saya pelajari daripada beliau dan saya benar – benar menghargainya. Insya Allah, saya akan meneruskan usaha dengan semangat dan tunjuk ajar yang beliau berikan selama ini.

Jutaan terima kasih juga saya rakamkan buat Prof. Datuk Yusuf Hadi, Naib Canselor Unimas, Prof. Abdul Rashid Abdullah, Prof. Madya Dr. Hamsawi Sani dan semua kakitangan di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) kerana bantuan dan kerjasama yang diberikan di sepanjang saya menjalankan kajian ini. Terima kasih sekali lagi.

Buat rakan – rakan seperjuangan terutamanya Husai, Asma, Teh, Rashid terima kasih yang tidak terhingga kerana sanggup berkongsi suka dan duka di sepanjang menyiapkan projek tahun akhir ini. Semoga kita sama-sama berjaya mencapai cita – cita yang diimpikan.

Terima kasih kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam kajian ini. Akhir sekali, buat isteri yang tercinta, kasih sayangmu akan sentiasa bersemadi di hatiku dan terima kasih kerana sentiasa tabah dan sabar membantu memahami erti sebenar kehidupan ini.

## ABSTRAK

Keperluan Employee Assistance Program (EAP) di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS)

Abdul Hamediee Ibrahim

Tujuan kajian ini dijalankan ialah untuk membentuk model *Employee Assistance Program* (EAP) yang sesuai untuk Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). Kajian ini mengenalpasti persepsi pihak pengurusan dan pekerja terhadap pelaksanaan EAP. Masalah yang dikaji terbahagi kepada dua bahagian iaitu masalah peribadi dan pekerjaan. Masalah peribadi terdiri daripada kesihatan, kewangan, keluarga, konflik diri, kerohanian dan tekanan manakala masalah pekerjaan terdiri daripada masalah kerja, kerjaya, hubungan interpersonal di tempat kerja dan persekitaran fizikal kerja. Borang soal selidik *Employee Need Assessment Inventory* (ENAI) dan kaedah temuramah digunakan dalam kajian ini. Sampel kajian terdiri daripada 40 orang pekerja. Melalui penentuan min skor, didapati bahawa kesemua jenis masalah peribadi dan pekerjaan yang dikaji perlu diberi perhatian dalam perancangan intervensi *Employee Assistance Program* (EAP). Hasil analisa Kolerasi Pearson mendapati bahawa wujud perkaitan yang signifikan antara semua jenis masalah yang dihadapi oleh pekerja. Hasil analisa *Cross – tab* pula mendapati bahawa wujud perbezaan antara kategori umur, tempoh perkhidmatan dan taraf pendidikan dengan setiap jenis masalah yang dihadapi oleh pekerja. Hasil temuramah dengan pihak pengurusan mendapati bahawa kesemua daripada mereka menyokong agar EAP diwujudkan di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). Pengkaji telah mencadangkan satu model *Employee Assistance Program* (EAP) untuk Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) yang merangkumi objektif EAP, sumber pengamal EAP, elemen yang perlu ditekankan dalam EAP, penempatan bilik perundingan EAP, penglibatan dan sokongan pihak pengurusan dalam EAP dan pentadbiran EAP.

Demo (Visit <http://www.dissertation.com>)

## ABSTRACT

### *The Needs of Employee Assistance Program (EAP) in Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS)*

*Abdul Hamediee Ibrahim*

*The purpose of this research is to develop a suitable Employee Assistance Program (EAP) model for Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). This research determined the perceptions of the management and the employees towards EAP. Problems searched are divided into 2 sections that are personal problems and work – related problems. Personal problems are including health, financial, family, self – conflict, spirituality and stress while work – related problems are including work, career, interpersonal relationship at work place and physical work environment. Employee Need Assessment Inventory (ENAI) questionnaire and interview methodology are utilized in this research. The research sample is consisting of 40 employees. By determining the mean scores, all personal and work – related problems searched are needed to be highlighted in the intervention planning of Employee Assistance Program (EAP). The result of Pearson Correlation analyzing showed the existence of significant relationship among all problems faced by the employees. The result of Cross – tab analyzing showed the differences between the age category, service duration and education level with each problem faced by the employees. The result of interviews with the management showed that all of them supported the EAP to be implemented in the Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS). The researcher suggested an EAP model for the Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) which includes EAP objectives, EAP practitioner resources, elements to be emphasized in EAP, the placement of EAP consultation room, the management involvement in EAP and the administration of EAP.*

## Jadual kandungan

<b>Penghargaan</b>	<b>iii</b>
<b>Abstrak</b>	<b>iv</b>
<i>Abstract</i>	<b>v</b>
<b>Jadual kandungan</b>	<b>vi</b>
<b>Senarai rajah</b>	<b>xii</b>
<b>Senarai jadual</b>	<b>xiii</b>

### 1. Pengenalan

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar belakang kajian	2
1.2	Penyataan masalah	4
1.3	Objektif kajian	6
	1.3.1 Objektif am	6
	1.3.2 Objektif khusus	6
1.4	Rangka konseptual kajian	7
1.5	Kepentingan kajian	9
1.6	Limitasi kajian	9
1.7	Definisi konsep dan operasi	10
	1.7.1 <i>Employee Assistance Program (EAP)</i>	10
	1.7.2 Organisasi	11
	1.7.3 Pekerja bermasalah	11
	1.7.4 Kesihatan	12
	1.7.5 Kewangan	12
	1.7.6 Keluarga	13
	1.7.7 Konflik diri	13
	1.7.8 Kerohanian	14
	1.7.9 Tekanan	14
	1.7.10 Kerja	15
	1.7.11 Kerjaya	15
	1.7.12 Hubungan interpersonal di tempat kerja	16
	1.7.13 Persekitaran fizikal kerja	16
	1.7.14 Pihak pengurusan	17
1.8	Latar belakang organisasi	17
1.9	Kesimpulan	19

## 2. Penulisan semula kajian

2.0	Pengenalan	20
2.1	<i>Employee Assistance Program (EAP)</i>	20
2.2	Polisi dan prosedur dalam pelaksanaan EAP	22
2.3	Isu etika dalam EAP	25
	2.3.1 Isu kerahsiaan	27
	2.3.2 Isu kerelaan	27
	2.3.3 Isu meliputi keluarga	29
2.4	Masalah – masalah yang dihadapi oleh pekerja	29
	2.4.1 Masalah kesihatan	30
	2.4.2 Masalah kewangan	31
	2.4.3 Masalah keluarga	33
	2.4.4 Masalah konflik diri	34
	2.4.5 Masalah kerohanian	35
	2.4.6 Masalah tekanan	37
	2.4.7 Masalah kerja	38
	2.4.8 Masalah kerjaya	39
	2.4.9 Masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	40
	2.4.10 Masalah persekitaran fizikal kerja	41
2.5	Model EAP di Barat	42
	2.5.1 EAP Dalaman	42
	2.5.2 Program Kontrak Luaran	43
	2.5.3 Program Kombinasi	44
	2.5.4 Konsortium	44
2.6	Model-model cadangan berdasarkan kajian di Malaysia	45
	2.6.1 Model EAP untuk Pejabat Setiausaha Kerajaan Terengganu	45
	2.6.2 Model EAP untuk Tenaga Nasional Berhad Engineers Sdn. Bhd. (TNBE)	45
	2.6.3 Model EAP untuk Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak	46
2.7	Keperluan dan kepentingan pekerja terhadap EAP dalam organisasi	47
2.8	Penglibatan dan sokongan daripada pihak pengurusan dalam pelaksanaan EAP	51
2.9	Penempatan bilik perundingan EAP	52
2.10	Kaunseling dalam EAP	53
2.11	Kesimpulan	56



### 3. Metodologi kajian

3.0	Pengenalan	57
3.1	Reka bentuk kajian	57
3.2	Lokasi kajian	58
3.3	Persampelan	58
3.4	Instrumentasi kajian	59
	3.4.1 Borang soal selidik	59
	3.4.2 Temuramah	62
3.5	Kebolehpercayaan instrumen	63
3.6	Penganalisan data	64
	3.6.1 Penentuan taburan demografi dan mengenalpasti masalah, pendapat dan cadangan responden	65
	3.6.2 Pengukuran jenis – jenis masalah yang dihadapi oleh responden	65
	3.6.2.1 Pengukuran masalah kesihatan	65
	3.6.2.2 Pengukuran masalah kewangan	66
	3.6.2.3 Pengukuran masalah keluarga	67
	3.6.2.4 Pengukuran masalah konflik diri	68
	3.6.2.5 Pengukuran masalah kerohanian	69
	3.6.2.6 Pengukuran masalah tekanan	69
	3.6.2.7 Pengukuran masalah kerja	70
	3.6.2.8 Pengukuran masalah kerjaya	71
	3.6.2.9 Pengukuran masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	72
	3.6.2.10 Pengukuran masalah persekitaran fizikal kerja	73
	3.6.3 Penentuan perbezaan jenis – jenis masalah mengikut kategori umur	74
	3.6.4 Penentuan perbezaan jenis – jenis masalah mengikut taraf pendidikan	74
	3.6.5 Penentuan perbezaan jenis – jenis masalah mengikut tempoh perkhidmatan	74
	3.6.6 Pengukuran hubungan antara setiap jenis masalah yang dihadapi oleh responden dan hubungan masalah dengan faktor gaji, umur dan tempoh perkhidmatan	75
3.7	Kesimpulan	76

#### 4. Dapatan dan perbincangan

4.0	Pengenalan	77
4.1	Maklumat peribadi responden	77
4.1.1	Jantina	78
4.1.2	Umur	78
4.1.3	Bangsa	79
4.1.4	Status perkahwinan	79
4.1.5	Tempoh perkhidmatan	80
4.1.6	Taraf pendidikan	80
4.1.7	Kategori jawatan	81
4.1.8	Gaji kasar	81
4.2	Tahap keperluan responden terhadap EAP berdasarkan jenis – jenis masalah yang dihadapi	82
4.2.1	Masalah kesihatan	82
4.2.2	Masalah kewangan	85
4.2.3	Masalah keluarga	88
4.2.4	Masalah konflik diri	89
4.2.5	Masalah kerohanian	91
4.2.6	Masalah tekanan	92
4.2.7	Masalah kerja	94
4.2.8	Masalah kerjaya	96
4.2.9	Masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	97
4.2.10	Masalah persekitaran fizikal kerja	99
4.3	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis – jenis masalah mengikut kategori umur, tempoh perkhidmatan dan taraf pendidikan	101
4.3.1	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis – jenis masalah mengikut kategori umur	101
4.3.2	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis – jenis masalah mengikut tempoh perkhidmatan	102
4.3.3	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis – jenis masalah mengikut taraf pendidikan	103
4.4	Hubungan antara setiap jenis masalah yang dihadapi oleh responden	105
4.4.1	Masalah kesihatan	106
4.4.2	Masalah kewangan	108
4.4.3	Masalah keluarga	110
4.4.4	Masalah konflik diri	112
4.4.5	Masalah kerohanian	114
4.4.6	Masalah tekanan	115
4.4.7	Masalah kerja	116
4.4.8	Masalah kerjaya	117
4.4.9	Masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	118
4.4.10	Masalah persekitaran fizikal kerja	119

4.4.10	Rumusan bagi masalah yang dikaji	119
4.5	Hubungan antara gaji, tempoh perkhidmatan dan umur dengan setiap jenis masalah yang dihadapi oleh responden	120
4.5.1	Keputusan hubungan antara umur dengan setiap jenis masalah yang dihadapi oleh responden	121
4.5.2	Keputusan hubungan antara tempoh perkhidmatan dengan setiap jenis masalah yang dihadapi oleh responden	121
4.5.3	Keputusan hubungan antara gaji dengan setiap jenis masalah yang dihadapi oleh responden	122
4.6	Masalah – masalah responden mengikut keutamaan	123
4.7	Pendapat responden tentang keperluan mengadakan EAP di Unimas	124
4.8	Alasan – alasan responden yang menyokong dan tidak menyokong EAP diwujudkan di Unimas	124
4.9	Pendapat responden tentang ciri kualiti yang diperlukan untuk menjadi pengamal EAP mengikut keutamaan	125
4.10	Pendapat responden tentang sumber pengamal EAP mengikut keutamaan	126
4.11	Pendapat responden tentang elemen yang perlu ditekankan dalam EAP mengikut keutamaan	127
4.12	Pendapat responden tentang lokasi yang strategik untuk menempatkan bilik perundingan EAP	128
4.13	Alasan – alasan responden tentang lokasi yang strategik untuk menempatkan bilik perundingan EAP	129
4.14	Pendapat responden tentang penglibatan kesatuan sekerja dalam EAP	130
4.15	Alasan – alasan responden tentang penglibatan kesatuan sekerja di dalam EAP	131
4.16	Pendapat responden tentang pentadbiran EAP sama ada diletakkan di bawah Pengurusan Sumber Manusia atau Bahagian Berasingan	132
4.17	Harapan responden tentang EAP	132
4.18	Hasil temuramah dengan pihak pengurusan tertinggi Unimas	133
4.18.1	Hasil temuramah dengan TNC (Akademik)	133
4.18.2	Hasil temuramah dengan Pendaftar	136
4.19	Rumusan hasil temuramah dengan pihak pengurusan tertinggi Unimas	139
4.20	Kesimpulan	140

## 5. Ringkasan, rumusan dan cadangan

5.0	Pengenalan	141
5.1	Ringkasan	141
5.2	Rumusan	143
5.3	Cadangan kepada Unimas	148
5.4	Objektif – objektif EAP	149
5.4.1	Selaras dengan objektif dan misi universiti	149
5.4.2	Menjadi saluran mendapat khidmat nasihat dan penyelesaian masalah	150
5.4.3	Meningkatkan prestasi dan produktiviti pekerja	150
5.4.4	Membantu meningkatkan kualiti dan komitmen pekerja	151
5.5	Cadangan – cadangan perkhidmatan yang disediakan dalam EAP di Unimas	151
5.5.1	Program kesihatan dan keselamatan di tempat kerja	152
5.5.2	Program pengurusan kewangan	153
5.5.3	Program kekeluargaan	153
5.5.4	Program penerokaan sendiri	154
5.5.5	Program kerohanian	155
5.5.6	Program pengurusan tekanan	155
5.5.7	Program pengurusan kerja	156
5.5.8	Program pembangunan kerjaya	156
5.6	Pembentukan polisi dan prosedur dalam pelaksanaan EAP di Unimas	157
5.6.1	Sumber pengamal EAP	157
5.6.2	Etika	158
5.6.2.1	Kerahsiaan	158
5.6.2.2	Meliputi keluarga	158
5.6.2.3	Kerelaan	159
5.6.3	Penempatan bilik perundingan EAP di tempat lain	159
5.6.4	Penglibatan kesatuan sekerja dalam EAP	160
5.6.5	Komitmen dan sokongan daripada pihak pengurusan	160
5.7	Cadangan untuk kajian lanjutan	160
5.7.1	Memperluaskan kajian terhadap ahli akademik	161
5.7.2	Memperkembangkan kajian ke universiti – universiti lain	161
5.7.3	Menambah aspek lain dalam soal selidik	161
5.7.4	Mempermudah instrumentasi kajian	162
5.7.5	Bekerjasama dengan pihak pengurusan	162
5.7.6	Menambahkan kaedah penganalisan data	162
5.8	Kesimpulan	163

<b>Bibliografi</b>	<b>164</b>
<b>Lampiran</b>	<b>169</b>

## Senarai Rajah

<b>Rajah 1.0</b> Rangka konseptual kajian	<b>8</b>
<b>Rajah 1.1</b> Cadangan model EAP untuk Unimas	<b>148</b>

*Demo (Visit <http://www.pdfsplitmerger.com>)*

## Senarai Jadual

<b>Jadual 3.0</b> Taburan item bagi senarai semak masalah peribadi berdasarkan elemen masalah peribadi	61
<b>Jadual 3.1</b> Taburan item bagi senarai semak masalah pekerjaan berdasarkan elemen dalam masalah pekerjaan	61
<b>Jadual 3.2</b> Darjah kebolehpercayaan elemen – elemen masalah yang dihadapi oleh pekerja	63
<b>Jadual 3.3</b> Skala pengukuran masalah kesihatan dengan menggunakan penentuan min skor	66
<b>Jadual 3.4</b> Skala pengukuran masalah kewangan dengan menggunakan penentuan min skor	67
<b>Jadual 3.5</b> Skala pengukuran masalah keluarga dengan menggunakan penentuan min skor	67
<b>Jadual 3.6</b> Skala pengukuran masalah konflik diri dengan menggunakan penentuan min skor	68
<b>Jadual 3.7</b> Skala pengukuran masalah kerohanian dengan menggunakan penentuan min skor	69
<b>Jadual 3.8</b> Skala pengukuran masalah tekanan dengan menggunakan penentuan min skor	70
<b>Jadual 3.9</b> Skala pengukuran masalah kerja dengan menggunakan penentuan min skor	71
<b>Jadual 3.10</b> Skala pengukuran masalah kerjaya dengan menggunakan penentuan min skor	71

<b>Jadual 3.11</b>	72
Skala pengukuran masalah hubungan interpersonal di tempat kerja dengan menggunakan penentuan min skor	
<b>Jadual 3.12</b>	73
Skala pengukuran masalah persekitaran fizikal kerja dengan menggunakan penentuan min skor	
<b>Jadual 3.13</b>	76
Interpretasi nilai koefisien	
<b>Jadual 4.0</b>	78
Taburan responden mengikut jantina	
<b>Jadual 4.1</b>	78
Taburan responden mengikut umur	
<b>Jadual 4.2</b>	79
Taburan responden mengikut bangsa	
<b>Jadual 4.3</b>	79
Taburan responden mengikut status perkahwinan	
<b>Jadual 4.4</b>	80
Taburan responden mengikut tempoh perkhidmatan	
<b>Jadual 4.5</b>	80
Taburan responden mengikut taraf pendidikan	
<b>Jadual 4.6</b>	81
Taburan responden mengikut kategori jawatan	
<b>Jadual 4.7</b>	81
Taburan responden mengikut gaji kasar	
<b>Jadual 4.8</b>	82
Min skor bagi masalah kesihatan	
<b>Jadual 4.9</b>	83
Masalah kesihatan mengikut item	
<b>Jadual 4.10</b>	84
Jenis-jenis penyakit yang dialami oleh responden	
<b>Jadual 4.11</b>	84
Jumlah hari cuti sakit yang diambil oleh responden dalam tempoh setahun	

<b>Jadual 4.12</b>	85
Min skor bagi masalah kewangan	
<b>Jadual 4.13</b>	86
Masalah kewangan mengikut item	
<b>Jadual 4.14</b>	87
Jenis-jenis tanggungan kewangan responden	
<b>Jadual 4.15</b>	88
Min skor bagi masalah keluarga	
<b>Jadual 4.16</b>	89
Masalah keluarga mengikut item	
<b>Jadual 4.17</b>	89
Min skor bagi masalah konflik diri	
<b>Jadual 4.18</b>	90
Masalah konflik diri mengikut item	
<b>Jadual 4.19</b>	91
Min skor bagi masalah kerohanian	
<b>Jadual 4.20</b>	92
Masalah kerohanian mengikut item	
<b>Jadual 4.21</b>	92
Min skor bagi masalah tekanan	
<b>Jadual 4.22</b>	93
Masalah tekanan mengikut item	
<b>Jadual 4.23</b>	94
Min skor bagi masalah kerja	
<b>Jadual 4.24</b>	95
Masalah kerja mengikut item	
<b>Jadual 4.25</b>	96
Min skor bagi masalah kerjaya	
<b>Jadual 4.26</b>	96
Masalah kerjaya mengikut item	
<b>Jadual 4.27</b>	97
Min skor bagi masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	



<b>Jadual 4.28</b>	<b>98</b>
Masalah hubungan interpersonal di tempat kerja mengikut item	
<b>Jadual 4.29</b>	<b>99</b>
Min skor bagi masalah persekitaran fizikal kerja	
<b>Jadual 4.30</b>	<b>100</b>
Masalah persekitaran fizikal kerja mengikut item	
<b>Jadual 4.31</b>	<b>101</b>
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut umur	
<b>Jadual 4.32</b>	<b>102</b>
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut tempoh perkhidmatan	
<b>Jadual 4.33</b>	<b>103</b>
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut taraf pendidikan	
<b>Jadual 4.34</b>	<b>105</b>
Keputusan hubungan antara setiap jenis masalah yang dihadapi oleh responden	
<b>Jadual 4.35</b>	<b>120</b>
Hubungan antara umur, tempoh perkhidmatan dan gaji dengan setiap jenis masalah yang dihadapi oleh responden	
<b>Jadual 4.36</b>	<b>123</b>
Rumusan daripada semua jenis masalah responden mengikut keutamaan masalah paling utama hingga tidak utama	
<b>Jadual 4.37</b>	<b>124</b>
Pendapat responden tentang keperluan mengadakan EAP di Unimas	
<b>Jadual 4.38</b>	<b>125</b>
Alasan - alasan responden yang menyokong dan tidak Menyokong EAP diwujudkan di Unimas	
<b>Jadual 4.39</b>	<b>126</b>
Pendapat responden tentang ciri kualiti yang diperlukan untuk menjadi pengamal EAP mengikut keutamaan	

<b>Jadual 4.40</b> Pendapat responden tentang sumber pengamal EAP mengikut keutamaan	126
<b>Jadual 4.41</b> Pendapat responden tentang elemen yang perlu ditekankan di dalam EAP mengikut keutamaan	127
<b>Jadual 4.42</b> Pendapat responden tentang lokasi yang paling strategik untuk menempatkan bilik perundingan EAP	128
<b>Jadual 4.43</b> Alasan bagi memilih Tempat Lain	129
<b>Jadual 4.44</b> Alasan bagi memilih Bahagian / Fakulti	129
<b>Jadual 4.45</b> Alasan bagi memilih Ibu Pejabat Naib Canselor	130
<b>Jadual 4.46</b> Pendapat responden mengenai sama ada kesatuan sekerja perlu dilibatkan dalam EAP atau tidak	130
<b>Jadual 4.47</b> Alasan - alasan responden tentang penglibatan kesatuan sekerja di dalam EAP	131
<b>Jadual 4.48</b> Alasan - alasan responden tentang pentadbiran EAP sama ada diletakkan di bawah Pengurusan Sumber Manusia atau Bahagian Berasingan	132
<b>Jadual 4.49</b> Harapan responden terhadap EAP	132

# BAB 1

## PENGENALAN

### 1.0 Pengenalan

*Employee Assistance Program* (EAP) sering dikaitkan dengan kebajikan terhadap pekerja kerana program atau perkhidmatan yang ditawarkan menjurus ke arah kepentingan dan keperluan pekerja. Pekerja menggunakan EAP sebagai tempat untuk mereka mendapatkan bantuan dalam membantu mereka menyelesaikan masalah seharian yang dihadapi sama ada melibatkan perhubungan sesama manusia, perhubungan diri sendiri dan ketuhanan serta perhubungan terhadap perkembangan teknologi dan globalisasi. Selain itu, EAP dimanfaatkan oleh organisasi dengan mengadakan pelbagai intervensi dan mengendalikan isu serta masalah yang dihadapi oleh pekerja.

EAP telah bertapak di tempat kerja sejak 70 tahun lalu. Program awal yang diperkenalkan ialah program kaunseling bukan psikitrik, berkembang pada pertengahan 1920 sejak Pengajian Hawthorne diperkenalkan di Western Electric. Pada tahun 1980-an, program promosi kesihatan di tempat kerja menjadi semakin popular. Program ini bertujuan memperbaiki kesihatan secara menyeluruh termasuk pencegahan merokok, mengurangkan berat badan, kawalan darah tinggi dan pengurusan tekanan (Murphy, 1995). Di Amerika Syarikat, EAP telah diperkenalkan sejak tahun 1940 an tetapi hanya memfokuskan kepada individu yang mengalami masalah ketagihan alkohol. Walau bagaimanapun, pada sekitar tahun 1980 an, ia merupakan satu program yang begitu pesat diperkembangkan dalam perkhidmatan sosial. Reddy (1994) menyatakan walaupun

EAP asalnya inisiatif dengan sokongan kuat dari kesatuan sekerja, ia tidak lama sebelum diambil alih oleh pihak pengurusan. Nama asalnya OAP (*Occupational Alcohol Program*) kepada EAP yang merangkumi kesihatan mental. EAP begitu popular di negara – negara Barat terutamanya di Amerika Syarikat dan Britain. Walaubagaimanapun dalam era 2000 ini, usaha meluaskan EAP terus meningkat kerana program ini memfokuskan kepada aspek yang berkaitan dengan pekerja. Malah di Malaysia, terdapat organisasi yang telah memperkenalkan EAP misalnya Motorola Malaysia dan Telekom Malaysia Berhad.

EAP telah diperkenalkan di organisasi sebagai maklum balas kepada keperluan pekerja dalam aspek tekanan, bebanan kerja, masalah peribadi, masalah dadah dan alkohol dan sebagai gambaran bahawa organisasi tersebut mengambil berat terhadap pekerjanya (Kasperczyk, 1996). Dalam hal ini, bagi membentuk struktur yang sesuai untuk EAP, Cunningham (1994) dalam Mei Ling (2002) telah mencadangkan empat model program yang biasa digunakan dalam perkhidmatan EAP iaitu *in – house, management based programs, blended models* dan *union – based membership assistance program*. Model ini dijadikan panduan oleh pihak pengurusan untuk memilih pendekatan EAP yang sesuai sejajar dengan budaya organisasi mereka.

## **1.1 Latar belakang kajian**

Hosokawa (1990) menjelaskan bahawa EAP pertama secara formal telah ditubuhkan pada pertengahan 70-an di *Rulgers University* dan *University of Missouri, Columbia*. Mereka melantik kakitangan sepenuh masa dan merekabentuk perkhidmatan yang merangkumi masalah peribadi

yang berlaku di tempat kerja. Bagi mencapai matlamat organisasi dengan membekalkan perkhidmatan perundingan dan bantuan pengurusan personel kepada kakitangan akademik dan juga bukan akademik. Stoer-Scaggs (1999) pula menyatakan bahawa EAP dalam institusi pendidikan tinggi membantu mencapai keperluan fakulti dan kakitangan lebih 20 tahun yang lalu di Amerika Syarikat. Program ini membekalkan intervensi yang sesuai, kaunseling, rujukan, pengurusan kes bagi pekerja yang bermasalah di tempat kerja yang memberi kesan kepada prestasi kerja. Dengan perkembangan ini, EAP mula diterima secara meluas ke industri swasta dan organisasi kerajaan.

Satu kekuatan yang baik bagi institusi pendidikan tinggi terutamanya fakulti ialah mempunyai masa dan jadual yang fleksibel untuk melakukan penerokaan, menjalankan penyelidikan, membentuk program yang inovatif, mencari idea-idea baru dan membina protokol-protokol baru. Kekuatan ini dapat membantu menjadikan EAP di institusi pendidikan tinggi sebagai tunggak perkembangan idea-idea yang sekaligus dapat membantu potensi diri pekerja. Ia bukan sahaja terkelompok dalam dunianya tetapi juga dapat disebarluaskan kepada organisasi-organisasi luar.

EAP merupakan satu program yang sesuai untuk diperkenalkan di Universiti Malaysia Sarawak (Unimas) kerana mempunyai potensi untuk menyediakan perkhidmatan pertolongan yang komprehensif. Selain itu, Unimas juga memiliki pelbagai kepakaran dalam pelbagai bidang seperti Fakulti Ekonomi mempunyai kepakaran dalam bidang ekonomi, Fakulti Perubatan memiliki kepakaran dalam bidang perubatan, Fakulti Sosial memiliki kepakaran dalam bidang sosial, Fakulti Kejuruteraan mempunyai kepakaran dalam bidang kejuruteraan dan seumpamanya. Dengan menggabungkan kepakaran dalam pelbagai bidang ini sudah tentu

Unimas mampu menyediakan perkhidmatan EAP yang sempurna dan komprehensif yang boleh menjadi salah sebuah universiti terulung dalam memperkenalkan perkhidmatan EAP.

## **1.2   Penyataan masalah**

Dalam sesebuah organisasi pekerja menghadapi pelbagai masalah. Masalah kesihatan, kewangan, tekanan, keluarga, konflik diri dan kerohanian adalah antara masalah peribadi yang sering dihadapi oleh pekerja. Manakala masalah yang berkaitan dengan isu pekerjaan pula ialah masalah kerjaya, kerja, hubungan interpersonal di tempat kerja dan persekitaran fizikal kerja.

Corneil dalam Carroll (1996) menyatakan bahawa kebanyakan majikan berpendapat tanggungjawab sosial sektor korporat adalah faktor utama mereka mahu menawarkan perkhidmatan EAP kepada pekerja mereka. Pada kebiasaannya, kos perkhidmatan EAP adalah ditanggung oleh majikan (Mohd Razali & Sharulazman, 2001). Hampton (1997) dalam Stoer-Scaggs (1999) menyatakan perkembangan EAP bergantung kepada komitmen terhadap manusia dan ekonomi yang terdiri daripada individu dan organisasi kerana ia membantu membaiki kualiti kehidupan di tempat kerja.

Dalam memilih model program, antara faktor yang perlu diberi pertimbangan ialah saiz organisasi, latar belakang organisasi, latar belakang organisasi atau luar organisasi, sumber perkhidmatan sosial yang boleh didapati sama ada daripada organisasi, jenis insurans kesihatan dan bidang perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi, kesatuan sekerja, penentuan

lingkungan perkhidmatan sama ada melibatkan pekerja, keluarga mereka atau pasangan mereka, struktur pentadbiran organisasi, struktur fizikal organisasi serta halangan dalam polisi. (Davis & Gibson, 1994).

Pengkaji akan mencadangkan satu model *Employee Assistance Program* (EAP) yang dirangka berdasarkan keperluan pekerja bagi tujuan membantu pihak pengurusan untuk menyediakan EAP di Unimas. Model ini dibentuk berdasarkan masalah – masalah yang dihadapi oleh pekerja di Unimas daripada perspektif pekerja bukan akademik serta pihak pengurusan. Model EAP yang dicadangkan oleh pengkaji diharap dapat membantu meningkatkan kebekesanan pelaksanaan EAP dalam institusi pendidikan. Selain itu, ia boleh dijadikan sebagai garis panduan oleh pihak pengurusan dan pekerja Unimas.

Kajian terhadap keperluan EAP sangat penting dijalankan di Malaysia kerana perkhidmatan seperti ini masih lagi tidak wujud. Apabila sesuatu masalah telah dikenalpasti berlaku dalam sesebuah organisasi terutamanya melibatkan pekerja sudah pasti satu pelan tindakan akan dilaksanakan bagi membendung masalah yang sedang dihadapi itu. Di Unimas misalnya, organisasi ini menyediakan perkhidmatan membantu pekerja seperti Jawatankuasa Penasihat Pekerja, Unit Kebajikan Pekerja dan Majlis Bersama Jabatan. Semua entiti ini berfungsi memberi bantuan kepada pekerja, namun kewujudannya yang berselerak dan tidak teratur serta bersifat *ad-hoc* menghalang daripada organisasi mengesan asas permasalahan yang dihadapi oleh pekerja. Sifatnya lebih kepada penyelesaian masalah setelah berlakunya masalah berkenaan. Ini berbeza dengan perkhidmatan yang diberikan oleh EAP kerana ia merupakan suatu elemen yang memberi penekanan kepada pengesanan, perawatan dan pengurusan permasalahan secara menyeluruh,

bersifat lebih formal dan penumpuan lebih fokus kepada permasalahan pekerja. Ianya bukan hanya melibatkan pekerja itu sendiri malah penglibatan keluarga, komuniti dan organisasi seluruhnya.

### **1.3 Objektif kajian**

Objektif kajian ini dibahagikan kepada dua bahagian iaitu objektif am dan objektif khusus.

#### **1.3.1 Objektif am**

Objektif utama kajian ini dijalankan ialah untuk mencadangkan model *Employee Assistance Program* (EAP) bagi Universiti Malaysia Sarawak berdasarkan indikator – indikator yang akan diperolehi.

#### **1.3.2 Objektif khusus**

Kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti aspek-aspek berikut:

- a. Menenalpasti masalah - masalah yang dihadapi oleh pekerja.
- b. Menenalpasti persepsi pekerja terhadap pelaksanaan EAP di Unimas.
- c. Menenalpasti masalah - masalah pekerja daripada perspektif pihak pengurusan.