



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**ANALISA KEPERLUAN *EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP)*
BAGI GURU-GURU SEKOLAH MENENGAH DI BAHAGIAN BETONG,
SARAWAK**

Maria Anak Lok
10428

Sarjana Muda Kaunseling
2006

**ANALISA KEPERLUAN *EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM*
(*EAP*) BAGI GURU-GURU SEKOLAH MENENGAH DI BAHAGIAN
BETONG, SARAWAK**

MARIA ANAK LOK

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

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
2006

Projek bertajuk ‘Analisa Keperluan *Employee Assistance Program (EAP)* bagi Guru-Guru Sekolah Menengah Di Bahagian Betong, Sarawak’ telah disediakan oleh Maria Anak Lok dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk mendapat Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian (Kaunseling).

Diterima untuk diperiksa oleh:

.....
(Puan Salmah Mohamad Yusoff)

Tarikh:

.....

PENGHARGAAN

Bersyukur saya kepada Tuhan kerana dengan limpah kurniaNya, saya telah berjaya menyempurnakan perjalanan dan penulisan kajian ini.

Saya ingin merakamkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada ahli keluarga saya terutamanya bapa saya, Lok Anak Jayan, ibu saya, Ajek Anak Rabeng dan abang saya, Albert Iran Anak Lok yang telah banyak membantu dalam menjayakan kajian ini. Segala cabaran dan dugaan ketika dalam proses menyiapkan kajian ini saya tempuhi dengan penuh keazaman dan kesabaran berbekalkan sokongan emosi dan fizikal daripada semua ahli keluarga yang tercinta.

Saya juga mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia projek tahun akhir saya, Encik Mohd. Razali Othman dan Puan Salmah Mohamad Yusoff yang tidak jemu memberikan sokongan dan tunjuk ajar kepada saya di sepanjang proses kajian ini.

Jutaan terima kasih juga saya ucapkan kepada Hj. Md Monoto Kosnan, Pengarah Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan Kementerian Pelajaran Malaysia dan Encik Poniman bin Bojek, Pengarah Pengurusan Perkhidmatan Pendidikan Sarawak yang telah memberikan kebenaran kepada saya untuk menjalankan kajian ini di lokasi kajian. Dengan kesempatan ini juga saya ingin mengucapkan terima kasih kepada guru-guru dan pengetua sekolah menengah yang terlibat dengan kajian ini. Tidak lupa kepada Encik Thomas Huo Kok Sen, Setiausaha Agung Sarawak Teachers Union (STU) dan Encik Richard selaku wakil STU, terima kasih saya ucapkan kerana turut menjayakan kajian ini.

Kepada rakan-rakan seperjuangan terutamanya kak Najidah, Bong Mee Lee, Dayangku Kamalia, kak Norizah, Mohd Azizi dan Mohd. Ashaari, terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kerana sanggup berkongsi suka dan duka serta memberikan sokongan padu kepada saya di sepanjang proses menyiapkan kajian ini. Semoga kita semua beroleh kejayaan yang cemerlang pada masa akan datang.

Di penghujung bicara, terima kasih sekali lagi saya ucapkan kepada semua yang turut menjayakan kajian ini secara langsung atau tidak langsung. Tanpa kalian semua, kajian ini tidak akan mencapai objektif yang cemerlang. Semoga Tuhan memberkati segala jasa murni kalian semua.

SENARAI KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Jadual	x
Senarai Gambarajah	xvi
Abstrak	xvii
<i>Abstract</i>	xviii
1 Pengenalan	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar belakang kajian	3
1.2 Kenyataan masalah	4
1.3 Objektif kajian	7
1.4 Signifikasi kajian	8
1.5 Kerangka konsepsi kajian	10
1.6 Kepentingan kajian	11
1.7 Limitasi kajian	14
1.8 Definisi konsep dan operasi	14
1.8.1 Kaunseling	15
1.8.2 Pekerja bermasalah	16
1.8.3 Kewangan	16
1.8.4 Kerohanian	17
1.8.5 Kesihatan	17
1.8.6 Tekanan	18
1.8.7 Keluarga	18
1.8.8 Kerja	19
1.8.9 Kerjaya	19
1.8.10 Persekitaran tempat kerja	20
1.8.11 Hubungan interpersonal	20
1.8.12 Sekolah Menengah	21
1.8.14 Pengurusan	21
1.8.14 Kesatuan sekerja	22
1.9 Latar belakang sampel kajian	22
1.10 Falsafah Pendidikan Kebangsaan	23
1.11 Misi Pendidikan Kebangsaan	24
1.12 Kesimpulan	24
2 Penulisan semula kajian	
2.0 Pengenalan	25
2.1 <i>Employee Assistance Program (EAP)</i>	26

2.2	Polisi dan prosedur dalam pelaksanaan EAP	27
2.3	Isu etika dalam EAP	29
2.3.1	Kerahsiaan	29
2.3.2	Kerelaan dan rujukan	30
2.3.3	Meliputi keluarga	32
2.4	Pekerja bermasalah	33
2.5	Masalah-masalah pekerja	34
2.5.1	Masalah peribadi	34
2.5.1.1	Masalah kesihatan	34
2.5.1.2	Masalah kewangan	35
2.5.1.3	Masalah keluarga	36
2.5.1.4	Masalah kerohanian	36
2.5.1.5	Masalah tekanan	37
2.5.2	Masalah pekerjaan	39
2.5.2.1	Masalah kerja	39
2.5.2.2	Masalah kerjaya	39
2.5.2.3	Masalah hubungan interpersonal dalam organisasi	40
2.5.2.4	Masalah persekitaran fizikal tempat kerja	41
2.6	Reka bentuk EAP	42
2.7	Model EAP	45
2.8	Kesimpulan	55

3 Metodologi kajian

3.0	Pengenalan	54
3.1	Reka bentuk kajian	54
3.2	Lokasi kajian	55
3.3	Populasi dan sampel	55
3.4	Instrumentasi Kajian	58
3.4.1	Borang soal selidik	59
3.4.1.1	Bahagian i/Seksyen A: Maklumat Peribadi	59
3.4.1.2	Bahagian ii/Seksyen B: Senarai Semak Masalah	60
3.4.1.3	Bahagian iii/Seksyen C: Pendapat dan cadangan mengenai EAP	63
3.4.2	Kaedah temuramah	63
3.5	Kebolehpercayaan instrumen	63
3.6	Prosedur pengumpulan data	65
3.7	Penganalisan data	65
3.7.1	Penentuan taburan demografi responden dan mengenalpasti pendapat serta cadangan responden	67
3.7.2	Pengukuran masalah mengikut item berdasarkan skala	68

	likert	
3.7.3	Pengukuran tahap keperluan responden terhadap <i>Employee Assistance Program (EAP)</i>	68
3.7.3.1	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah peribadi dari segi kesihatan	69
3.7.3.2	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah peribadi dari segi kewangan	70
3.7.3.3	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah peribadi dari segi keluarga	70
3.7.3.4	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah peribadi dari segi kerohanian	71
3.7.3.5	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah peribadi dari segi tekanan	72
3.7.3.6	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah pekerjaan dari segi kerja	73
3.7.3.7	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah pekerjaan dari segi kerjaya	73
3.7.3.8	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah pekerjaan dari segi hubungan interpersonal di tempat kerja	74
3.7.3.9	Pengukuran tahap keperluan EAP berkaitan masalah pekerjaan dari segi persekitaran kerja	75
3.7.4	Pengukuran perbezaan jenis- jenis masalah mengikut kategori umur	76
3.7.5	Pengukuran perbezaan jenis-jenis masalah mengikut jantina	76
3.7.6	Pengukuran perkaitan antara masalah-masalah yang dihadapi oleh responden	76
3.8	Kesimpulan	77
4 Analisa dapatan		
4.0	Pengenalan	78
4.1	Taburan demografi	79
4.1.1	Jantina	79
4.1.2	Umur	80
4.1.3	Bangsa	81
4.1.4	Agama	82
4.1.5	Status perkahwinan	82
4.1.6	Tempoh perkhidmatan	83
4.1.7	Taraf Pendidikan	84

4.1.8	Jawatan	85
4.1.9	Gaji kasar	85
4.2	Tahap keperluan <i>Employee Assistance Program</i> (EAP) responden	86
4.2.1	Masalah kesihatan	86
4.2.2	Masalah kewangan	89
4.2.3	Masalah keluarga	91
4.2.4	Masalah kerohanian	93
4.2.5	Masalah tekanan	95
4.2.6	Masalah kerja	97
4.2.7	Masalah kerjaya	99
4.2.8	Masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	101
4.2.9	Masalah persekitaran kerja	104
4.3	Pendapat dan cadangan mengenai EAP	106
4.3.1	Permasalahan responden mengikut keutamaan	107
4.3.2	Pendapat samada organisasi memerlukan EAP	108
4.3.3	Alasan bagi keperluan EAP dalam organisasi	109
4.3.4	Ciri-ciri kualiti yang diperlukan untuk menjadi seorang pengamal EAP	110
4.3.5	Sumber pengamal EAP	111
4.3.6	Elemen-elemen yang perlu ditekankan dalam EAP	112
4.3.7	Lokasi penempatan bilik perundingan untuk kaunselor EAP	112
4.3.7.1	Alasan pemilihan setiap Jabatan Pelajaran Negeri Sarawak sebagai lokasi perundingan EAP	113
4.3.8	Keperluan penglibatan kesatuan sekerja dalam EAP	114
4.3.8.1	Alasan responden tentang penglibatan kesatuan sekerja dalam EAP	115
4.3.9	Pentadbiran EAP	115
4.3.10	Harapan responden terhadap EAP	116
4.4	Perbezaan tahap keperluan EAP berdasarkan jenis-jenis masalah yang dialami oleh responden mengikut jantina	117
4.5	Perbezaan tahap keperluan EAP berdasarkan jenis-jenis masalah yang dialami oleh responden mengikut kategori umur	119
4.6	Korelasi permasalahan responden	122
4.6.1	Masalah kesihatan	123
4.6.2	Masalah kewangan	123
4.6.3	Masalah keluarga	124
4.6.4	Masalah kerohanian	124
4.6.5	Masalah tekanan	125
4.6.6	Masalah kerja	125
4.6.7	Masalah kerjaya	126

4.6.8	Masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	126
4.6.9	Masalah persekitaran kerja	126
4.7	Hasil temuramah dengan pihak pengurusan	127
4.7.1	Hasil temuramah dengan pengetua pertama	127
4.7.2	Hasil temuramah dengan pengetua kedua	129
4.7.3	Hasil temuramah dengan pengetua ketiga	131
4.7.4	Hasil temuramah dengan pengetua keempat	132
4.7.5	Hasil temuramah dengan pengetua kelima	133
4.8	Hasil temuramah dengan pihak kesatuan sekerja	135
4.8.1	Hasil temuramah dengan wakil kesatuan sekerja pertama	135
4.8.2	Hasil temuramah dengan wakil kesatuan sekerja kedua	136
4.9	Kesimpulan	137

5 Rumusan, perbincangan dan cadangan

5.0	Pengenalan	138
5.1	Rumusan	139
5.2	Perbincangan	142
5.2.1	Ciri-ciri demografi responden	142
5.2.2	Tahap keperluan EAP responden mengikut jenis permasalahan	144
5.2.3	Keperluan EAP di sekolah menengah bahagian Betong, Sarawak mengikut perbezaan umur dan jantina	144
5.2.4	Perkaitan setiap jenis masalah yang disenaraikan sebagai perlu EAP	145
5.2.5	Ringkasan temuramah pihak pengurusan	147
5.2.6	Ringkasan temuramah kesatuan sekerja	151
5.2.7	Pandangan terhadap pembentukan EAP di sekolah menengah bahagian Betong Sarawak	152
5.2.8	Pandangan terhadap kualiti kaunselor yang diperlukan bagi melaksanakan EAP	153
5.2.9	Pandangan terhadap sumber kaunselor yang melaksanakan EAP	154
5.2.10	Pandangan terhadap elemen-elemen yang perlu ditekankan dalam pelaksanaan EAP	155
5.2.11	Pandangan terhadap lokasi bilik perundingan pengamal EAP	156
5.2.12	Pandangan terhadap pentadbiran EAP	156
5.2.13	Pandangan terhadap keperluan penglibatan kesatuan sekerja dalam pelaksanaan EAP	157

5.2.14	Harapan terhadap EAP	158
5.3	Cadangan kajian	159
5.3.1	Cadangan model <i>Employee Assistance Program (EAP)</i> untuk guru-guru sekolah menengah bahagian Betong Sarawak	160
5.3.1.1	Objektif model EAP untuk guru-guru sekolah menengah di bahagian Betong, Sarawak	161
5.3.1.2	Perkhidmatan-perkhidmatan EAP bagi guru-guru sekolah menengah di bahagian Betong, Sarawak	163
5.3.1.3	Pengamal EAP bagi guru-guru sekolah menengah di bahagian Betong, Sarawak	168
5.3.1.4	Polisi dan prosedur yang perlu ditekankan	169
5.3.1.5	Lokasi bilik perundingan EAP	172
5.3.1.6	Pentadbiran EAP	172
5.3.1.7	Peranan pihak pengurusan	173
5.3.1.8	Peranan kesatuan sekerja	173
5.3.2	Cadangan kajian kepada penyelidikan akan datang	174
5.3.2.1	Menyediakan slot khas untuk memantau proses menjawab soal selidik	174
5.3.2.2	Memperluaskan kajian	175
5.3.2.3	Menambahkan elemen lain dalam soal selidik ENAI	175
5.3.2.4	Mengurangkan bilangan item struktur ENAI	176
5.3.2.5	Memperbaiki skala pengukuran	176
5.3.2.6	Mengurangkan ciri demografi yang tidak berkaitan dalam ENAI	177
5.4	Kesimpulan	177
	Bibliografi	178
	Lampiran	
A	Soal selidik ENAI	181
B	Soalan temuramah untuk pihak pengurusan	199
C	Soalan temuramah untuk pihak kesatuan sekerja	201
D	Surat menyurat	203

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1 Bilangan guru sekolah menengah di bahagian Betong, Sarawak	23
Jadual 3.1 Jumlah populasi kajian	57
Jadual 3.2 Saiz sebenar sampel di Sekolah Menengah Bahagian Betong Sarawak	58
Jadual 3.3 Bilangan item yang diukur bagi setiap elemen dalam bahagian ii/ Seksyen B	60
Jadual 3.4 Tahap persetujuan atau penerimaan responden bagi elemen, kewangan, keluarga, kerohanian, kerja, hubungan interpersonal di tempat kerja dan persekitaran fizikal kerja	61
Jadual 3.5 Tahap persetujuan atau penerimaan responden bagi elemen tekanan	62
Jadual 3.6 Tahap keutamaan persetujuan dan penerimaan masalah kerjaya responden	62
Jadual 3.7 Darjah kebolehpercayaan ENAI	64
Jadual 3.8 Kaedah analisa data yang digunakan untuk menjawab persoalan kajian	67
Jadual 3.9 Pemarkatan skor bagi penentuan tahap keperluan EAP	69
Jadual 3.10 Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah kesihatan	69

Jadual 3.11	
Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah kewangan	70
Jadual 3.12	
Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah keluarga	71
Jadual 3.13	
Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah kerohanian	72
Jadual 3.14	
Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah tekanan	72
Jadual 3.15	
Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah kerja	73
Jadual 3.16	
Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah kerjaya	74
Jadual 3.17	
Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	75
Jadual 3.18	
Skala pengukuran tahap keperluan EAP berdasarkan min skor bagi masalah persekitaran kerja	75
Jadual 3.19	
Interpretasi nilai koefisien	77
Jadual 4.1	
Taburan demografi responden mengikut jantina	79
Jadual 4.2	
Taburan demografi responden mengikut umur	80
Jadual 4.3	
Taburan demografi responden mengikut bangsa	81

Jadual 4.4	
Taburan demografi responden mengikut agama	82
Jadual 4.5	
Taburan demografi responden mengikut taraf perkahwinan	82
Jadual 4.6	
Taburan responden mengikut tempoh perkhidmatan	83
Jadual 4.7	
Taburan demografi responden mengikut taraf pendidikan	84
Jadual 4.8	
Taburan demografi responden mengikut jawatan	85
Jadual 4.9	
Taburan demografi responden mengikut gaji kasar	85
Jadual 4.10	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah kesihatan	87
Jadual 4.11	
Tahap keperluan EAP responden mengikut item kesihatan	87
Jadual 4.12	
Jenis-jenis masalah kesihatan yang dihadapi oleh responden	88
Jadual 4.13	
Jumlah hari cuti sakit responden dalam tempoh enam bulan	88
Jadual 4.14	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah kewangan	89
Jadual 4.15	
Tahap keperluan EAP responden mengikut item kewangan	90
Jadual 4.16	
Jenis-jenis tanggungan kewangan responden	90
Jadual 4.17	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah keluarga	91
Jadual 4.18	
Tahap keperluan EAP responden mengikut item keluarga	92

Jadual 4.19	
Punca-punca konflik keluarga responden	93
Jadual 4.20	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah kerohanian	94
Jadual 4.21	
Tahap keperluan EAP mengikut item kerohanian	94
Jadual 4.22	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah tekanan	95
Jadual 4.23	
Tahap keperluan EAP responden mengikut item tekanan	96
Jadual 4.24	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah kerja	97
Jadual 4.25	
Tahap keperluan EAP mengikut item kerja	98
Jadual 4.26	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah kerjaya	99
Jadual 4.27	
Tahap keperluan EAP responden mengikut item kerjaya	100
Jadual 4.28	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah hubungan interpersonal di tempat kerja	101
Jadual 4.29	
Tahap keperluan EAP responden mengikut item hubungan interpersonal di tempat kerja	102
Jadual 4.30	
Faktor yang mempengaruhi hubungan interpersonal di tempat kerja responden	103
Jadual 4.31	
Tahap keperluan EAP responden bagi masalah persekitaran kerja	104
Jadual 4.32	
Tahap keperluan EAP responden mengikut item persekitaran kerja	105

Jadual 4.33	
Komen persekitaran tempat kerja responden	106
Jadual 4.34	
Taburan permasalahan responden mengikut keutamaan	107
Jadual 4.35	
Taburan pendapat responden terhadap keperluan EAP	1068
Jadual 4.36	
Taburan alasan bagi keperluan EAP dalam organisasi	109
Jadual 4.37	
Taburan ciri-ciri kualiti pengamal EAP mengikut keutamaan	110
Jadual 4.38	
Taburan sumber pengamal EAP mengikut keutamaan	111
Jadual 4.39	
Taburan elemen yang perlu ditekankan dalam EAP mengikut keutamaan	112
Jadual 4.40	
Taburan lokasi bilik perundingan EAP	112
Jadual 4.41	
Taburan alasan pemilihan lokasi bilik perundingan untuk kaunselor EAP	113
Jadual 4.42	
Taburan keperluan penglibatan EAP dalam EAP	114
Jadual 4.43	
Taburan alasan responden tentang penglibatan kesatuan sekerja dalam pelaksanaan EAP	115
Jadual 4.44	
Taburan lokasi pentadbiran EAP	115
Jadual 4.45	
Taburan harapan responden terhadap EAP	116
Jadual 4.46	
Perbezaan tahap keperluan jenis-jenis masalah mengikut jantina	117

Jadual 4.47 Perbezaan tahap keperluan jenis-jenis masalah mengikut umur	119
Jadual 4.48 Korelasi jenis-jenis masalah responden	122
Jadual 5.1 Rumusan temuramah pihak pengurusan	147
Jadual 5.2 Rumusan temuramah kesatuan sekerja	151

SENARAI GAMBARAJAH

Rajah 1.1 Kerangka konseptual	10
Rajah 2.1 Model dalaman (<i>Internal model</i>)	45
Rajah 2.2 Model luaran (<i>External model</i>)	46
Rajah 2.3 Gambaran EAP yang lengkap	48
Rajah 5.1 Model Cadangan <i>Employee Assistance Program (EAP)</i> bagi guru-guru sekolah menengah di bahagian Betong, Sarawak	160

ABSTRAK

ANALISA KEPERLUAN *EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP)* BAGI GURU-GURU SEKOLAH MENENGAH BAHAGIAN BETONG, SARAWAK.

Maria Anak Lok

Objektif utama kajian ini adalah untuk membina model pelaksanaan *Employee Assistance Program (EAP)* bagi guru-guru sekolah menengah di bahagian Betong, Sarawak. Kajian ini mengenalpasti persepsi dan penerimaan guru-guru dan pengetua sekolah menengah di Bahagian Betong, Sarawak serta *Sarawak Teacher's Union (STU)* tentang keperluan pelaksanaan EAP bagi guru-guru sekolah menengah di lokasi kajian. Kajian ini membincangkan sembilan permasalahan guru-guru sekolah menengah di lokasi kajian dari segi peribadi dan juga pekerjaan. Masalah peribadi yang dikaji ialah masalah kesihatan, kewangan, keluarga, kerohanian dan tekanan manakala masalah pekerjaan ialah masalah kerja, kerjaya, hubungan interpersonal di tempat kerja dan persekitaran fizikal tempat kerja. Kajian ini dijalankan dengan kaedah peninjauan berdasarkan soal selidik *Employee Need Assessment Inventory (ENAI)* dan temuramah. Sample bagi kajian ini merupakan 154 responden iaitu guru-guru sekolah menengah di Bahagian Betong Sarawak. Terdapat lima buah sekolah menengah yang terlibat dalam persampelan kajian ini iaitu SMK Datuk Patinggi Kedit (32 responden), SMK St. Augustine (29 responden), SMK Saratok (32 responden), SMK Kalaka (34 responden) dan SMK Agama Sri Aman (27 responden). Hasil analisa min skor kajian mendapati bahawa responden memerlukan pemerhatian EAP bagi empat permasalahan utama iaitu masalah tekanan, masalah kerja, masalah kerjaya dan masalah persekitaran fizikal kerja. Berdasarkan analisa *Crosstab*, kajian mendapati bahawa terdapat perbezaan keperluan responden terhadap EAP mengikut perbezaan jantina dan umur. Analisa *Pearson Correlation Coefficient* mendapati bahawa terdapat perhubungan yang signifikan diantara empat permasalahan iaitu masalah kewangan, masalah kerohanian, masalah tekanan dan masalah hubungan interpersonal di tempat kerja dengan kesemua permasalahan lain. Hasil temuramah dengan pihak pengurusan iaitu pengetua sekolah dan pihak kesatuan sekerja *Sarawak Teacher's Union (STU)* mendapati sokongan yang membina daripada kedua-dua belah pihak berkenaan terhadap pelaksanaan EAP bagi guru-guru sekolah menengah di bahagian Betong, Sarawak. Pengkaji telah mencadangkan sebuah model pelaksanaan EAP bagi guru-guru sekolah menengah di bahagian Betong, Sarawak. Cadangan model EAP kajian terdiri daripada tujuh elemen utama iaitu objektif, perkhidmatan, sumber kaunselor, polisi dan prosedur, lokasi perundingan, pentadbiran dan penglibatan kesatuan sekerja.

ABSTRACT

THE NEEDS ANALYSIS OF EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) FOR TEACHERS IN BETONG DIVISION SECONDARY SCHOOL, SARAWAK

Maria Anak Lok

The main objective of this study is to develop an Employee Assistance Program (EAP) intervention model for teachers in Betong secondary schools at Sarawak. This study identified secondary schools of Betong division in Sarawak teachers and principles and Sarawak Teacher's Union (STU) perception towards EAP implementation needs among teachers in the secondary schools at the area of study. This study discusses about nine category of problems face by the secondary schools teachers in the area of study in term of personal and work-related problem. Personal problem discussed is about health, financial, family, spirituality and stress and work-related problem is include a problem with work, career, interpersonal relationship at the work place and work environment. This study is conducted by Employee Need Assessment Inventory (ENAI) questionnaire and interview methodology. Sample of this study is 154 teachers as respondents from five secondary schools in the area of study. The five secondary school involve in this study is SMK Datuk Patinggi Kedit (32 respondent), SMK St. Augustine (29 respondent), SMK Saratok (32 respondent), SMK Kalaka (34 respondent) and SMK Agama Sri Aman (27 respondent). The mean score analysis find that respondents of this study need an attention from EAP intervention in four major problems which is stress, work, career and work environment problem. According to Crosstab analysis, this study finds that there is an EAP needs differences between respondent with opposite sex and age range differences. Pearson Correlation Coefficient analysis shows that there is a significant relationship between four major problems of financial, spirituality, stress and interpersonal relationship in the work place with all of the other problems. An interview with schools principle and Sarawak Teacher's Union (STU) find a support from both parties towards the implementations of EAP for secondary schools teachers in Betong, Sarawak. The researcher has suggested the EAP implementation model for secondary schools teachers in Betong, Sarawak. The EAP model suggested by researcher consists of seven elements known as objective, services, EAP practitioner resources, policy and procedure, the placement of EAP consultation room, the administration of EAP and the involvement of Sarawak Teacher's Union in EAP intervention.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Employee Assistance Program (EAP) adalah suatu langkah intervensi dalam sesebuah organisasi untuk membantu pekerja menghadapi masalah peribadi mahupun masalah pekerjaan yang relevan dengan produktiviti kerja mereka. Desimon, Werner dan Harris (1994), mendefinisikan *Employee Assistance Program (EAP)* sebagai suatu program berorientasikan kerja yang beroperasi dalam organisasi untuk tujuan mengenalpasti pekerja bermasalah, motivasi pekerja dalam menyelesaikan masalah dan perkhidmatan kaunseling untuk pekerja yang memerlukan perkhidmatan berkenaan.

Di negara barat, EAP mula berkembang semenjak tahun 1970an iaitu di United State. Konsep *Employee Assistance Program* muncul daripada percubaan menangani masalah ketagihan alkohol oleh beberapa organisasi pada sepuluh tahun yang lepas. Program ini lazimnya terfokus kepada rawatan ketagihan alkohol oleh beberapa organisasi. Selepas itu, EAP terus berkembang merangkumi pekerja cemerlang yang kian berkurangan akibat daripada masalah peribadi yang mereka alami.

Kini kebanyakan Program Bantuan Pekerja menawarkan pelbagai perkhidmatan untuk pekerja bagi membantu mereka menyelesaikan masalah termasuk masalah keluarga dan kewangan. Menurut Dicman dan Emener (1982), antara masalah lain yang terkandung dalam model EAP ialah tekanan, kebimbangan, trauma dan masalah kesihatan termasuk psikatrik.

Penggunaan EAP kini semakin meluas di hospital, unit kerajaan dan institusi pendidikan. Roman (1980), menyatakan bahawa terdapat beberapa masalah pengendalian EAP industri dalam populasi pekerja profesional di sekolah dan kolej. Namun begitu banyak kolej, syarikat kecil, sekolah kebangsaan dan hospital di United State America turut mengaplikasikan EAP.

Oleh yang demikian perlaksanaan EAP di sesebuah organisasi haruslah teliti dan menyeluruh. Untuk itu model EAP haruslah mengambil kira persepsi, penerimaan dan keperluan semua pihak yang terlibat khususnya para pekerja.

1.1 Latar belakang kajian

Employee Assistance Program (EAP) atau Program Bantuan Pekerja merupakan satu strategi untuk membantu pekerja menangani masalah peribadi dan kerjaya. McShane dan Glinow (2000), menyatakan EAP sebagai perkhidmatan kaunseling yang membantu pekerja menyelesaikan tekanan peribadi atau organisasi dan mengamalkan mekanisma penyelesaian yang efektif. Dengan adanya EAP yang berorientasikan pakej faedah kesihatan, pekerja boleh mendapatkan perkhidmatan yang sewajarnya untuk mencari jalan penyelesaian kepada persoalan-persoalan yang menghantui mereka dengan lebih mudah.

Menurut Gammie (1997), EAP adalah program intervensi di tempat kerja khususnya untuk para pekerja berdasarkan pengetahuan sains tingkahlaku dan kaedah kognisi serta kawalan masalah berkaitan pekerjaan dan juga yang bukan berkaitan pekerjaan seperti masalah alkohol, penyalahgunaan dadah dan masalah mental yang boleh menjejaskan prestasi kerja berlandaskan objektif untuk membolehkan individu kembali melakukan kerja masing-masing dengan penuh komitmen dan mencapai fungsi hidup yang maksimum dalam kehidupan mereka secara peribadi.

EAP atau lebih dikenali sebagai Program Bantuan Pekerja merupakan satu perkembangan terbaru dalam bidang kaunseling di Malaysia yang menunjukkan potensi kaunseling di tempat kerja. Melihat kepada latarbelakang pendidikan

bimbingan dan kaunseling di sekolah pula, perkhidmatan bimbingan dan kaunseling mula diperkenalkan di dalam sistem persekolahan kita pada tahun 1960an. Selama ini perkhidmatan ini lebih menitikberatkan bimbingan kerjaya dan pelajaran.

Program ini bukan sahaja terfokus kepada bidang pendidikan sahaja malah terdapat beberapa organisasi telah mula mewujudkan EAP. Bank Negara Malaysia telah memulakan langkah awal dalam kaunseling pada suatu ketika dahulu dan langkah ini diikuti oleh Jabatan Perkhidmatan Awam. Pada tahun 2000, Syarikat Telekom Malaysia juga telah mewujudkan EAP dalam organisasi tersebut.

Aplikasikan perkhidmatan Program Bantuan Pekerja atau EAP di dalam sesebuah organisasi hendaklah mempunyai struktur yang menepati kehendak dan keperluan organisasi berkenaan. Oleh yang demikian *Employee Assistance Program (EAP)* hendaklah berpandukan model-model tertentu. Model-model ini hendaklah diselaraskan dengan permintaan tenaga pekerja dan polisi organisasi tersebut.

1.2 Kenyataan masalah

Lazimnya setiap pekerja dalam sesebuah organisasi tidak lari daripada masalah peribadi dan masalah pekerjaan yang mana saling berkaitan. Sworder (1997), telah mencadangkan kerangka masalah pekerja seperti berikut;

- i. Masalah datangnya daripada individu sendiri

- ii. Masalah daripada organisasi kerja
- iii. Masalah di luar individu mahupun organisasi samada memberikan kesan terhadap kerja individu secara langsung atau memberikan kesan terhadap kerja individu secara tidak langsung.

Kajian ini akan menganalisa keperluan perkhidmatan *Employee Assistance Program (EAP)* bagi pekerja iaitu guru sekolah menengah di Bahagian Betong, Sarawak. Kajian ini memfokuskan kepada dua masalah pekerja yang utama iaitu masalah peribadi dan masalah pekerjaan. Masalah peribadi merangkumi masalah dari segi kesihatan, kewangan, keluarga, kerohanian dan tekanan. Masalah pekerjaan pula merangkumi masalah yang berkaitan dengan kerja, kerjaya, hubungan interpersonal di tempat kerja dan persekitaran kerja.

Sekiranya tidak ditangani, masalah ini boleh memberikan kesan negatif terhadap prestasi kerja para pekerja disamping menurunkan tahap produktiviti kerja mereka. Maka dengan itu *Employee Assistance Program (EAP)* sebagai program intervensi hendaklah mempunyai model yang relevan dengan permintaan pekerja dan menepati kehendak serta keperluan organisasi. Terdapat enam elemen kritikal dalam pelaksanaan EAP yang diterangkan oleh Davis dan Gibson (1994) iaitu;