

**PENGETAHUAN, KEMAHIRAN DAN KEBOLEHAN (KSA)
MEMPENGARUHI AMALAN KOMUNIKASI DALAM PROGRAM
*MENTORING.***

Oleh

SHARIFAH HAFIZAH BT WAN ABDUL RAHMAN

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains Dengan Kepujian
(Program Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
2006

Projek bertajuk Pengetahuan, Kemahiran Dan Kebolehan (*KSA*) Mempengaruhi Amalan Komunikasi Dalam Program *Mentoring* telah disediakan oleh Sharifah Hafizah Bt Wan Abdul Rahman dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia).

Diterima untuk diperiksa oleh:

.....
(Dr. Azman Ismail)

Tarikh:

.....

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur saya ke hadrat Illahi kerana dengan limpah kurnia dan restu-Nya, saya dapat menyiapkan Projek Tahun Akhir saya iaitu pada tahun 2006 di Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) ini dengan sempurna dan jayanya.

Terlalu banyak dugaan dalam menyempurnakan Projek Tahun Akhir ini dan di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada keluarga saya terutama sekali kepada ibu bapa serta adik beradik saya atas sokongan, semangat dan galakan yang diberikan tanpa jemu kepada saya selama ini terutamanya dalam tempoh saya menyiapkan projek ini.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga saya tujukan kepada penyelia saya iaitu Dr. Azman Ismail yang telah banyak membantu, memberi tunjuk ajar, panduan dan dorongan kepada saya dalam menyiapkan kajian ini. Kerjasama dan sumbangan beliau amat saya hargai dan kenangi. Semoga beliau sekeluarga sentiasa diberkati dan dilindungi oleh Allah S.W.T.

Selain itu, saya turut merakamkan ucapan terima kasih kepada Universiti Malaysia Sarawak kerana membenarkan saya menjalankan kajian di sana. Penghargaan juga kepada semua responden yang memberi kerjasama dengan baik walaupun sibuk dengan tugas harian dan berada dalam minggu ulangkaji.

Tidak dilupakan rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu saya sepanjang kajian ini dijalankan. Jasa baik mereka tidak akan saya lupakan kerana saya berjaya menyiapkan projek ini atas bantuan mereka juga. Sekalung penghargaan saya hadiahkan buat mereka.

Akhir kata, ucapan terima kasih sekali lagi saya ucapkan kepada pihak UNIMAS yang telah membantu saya menjayakan Projek Tahun Akhir ini sama ada secara langsung atau tidak langsung. Terima kasih juga kepada pihak fakulti dan Pusat Khidmat Maklumat Akademik yang menyediakan kemudahan komputer dan bahan rujukan.

JADUAL KANDUNGAN

PENGHARGAAN	i
JADUAL KANDUNGAN	ii
SENARAI JADUAL	v
SENARAI RAJAH	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
1. BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan Kajian	1
1.2 Latar Belakang Program <i>Mentoring</i>	2
1.3 Latar Belakang Program <i>Mentoring</i> di UNIMAS	2
1.4 Pernyataan Masalah	3
1.5 Objektif Kajian	4
1.6 Rangka Konseptual	5
1.7 Hipotesis Kajian	5
1.8 Definsi Istilah Operasional	6
1.9 Kepentingan Kajian	8
1.10 Kesimpulan	9
2. BAB 2 : KAJIAN PENULISAN SEMULA	
2.1 Pengenalan	10
2.2 Konsep <i>Mentoring</i>	
2.2.1 Definisi Mentor, Mentee dan <i>Mentoring</i>	11
2.2.2 Peranan <i>Mentoring</i>	14
2.2.3 Peranan Mentor	15
2.2.4 Fungsi-fungsi <i>Mentoring</i>	17
2.2.5 Kebaikan dan Kepentingan <i>Mentoring</i>	18
2.2.6 Jenis <i>Mentoring</i>	19
2.3 Komunikasi Dalam <i>Mentoring</i>	20
2.4 Pemindahan Pengetahuan, Kemahiran dan Kebolehan	22
2.5 Sikap Dan Gelagat Individu	
2.5.1 Psikososial	24
2.5.2 Prestasi Pengajian	25

2.6	Bukti-Bukti Teoritikal Yang Menyokong Perhubungan Antara Komunikasi Dengan Pemindahan Pengetahuan, Kemahiran dan Kebolehan Mempengaruhi Sikap dan Gelagat Individu.	
2.6.1	Teori Tingkahlaku	27
2.6.2	Teori Pembangunan	28
2.7	Bukti-Bukti Empirikal Yang Menyokong Perhubungan Antara Komunikasi Dengan Pemindahan Pengetahuan, Kemahiran dan Kebolehan Mempengaruhi Psikososial dan Prestasi Pengajian.	30
2.8	Kesimpulan	32
3.	BAB 3 : METODOLOGI DAN PROSEDUR KAJIAN	
3.1	Pengenalan	33
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.3	Rekabentuk Kajian : Prosedur Pengumpulan Data	34
3.3.1	Kaedah Temu Bual	34
3.3.2	Kajian Rintis	34
3.3.3	Rekabentuk Borang Soal Selidik	35
3.4	Analisis Data : Prosedur Penganalisaan Data	
3.4.1	Penapisan Data	36
3.4.2	Ujian Kesahan Dan Kebolehpercayaan	37
3.4.3	Analisis Statistik Deskriptif	38
3.4.4	Analisis Ujian Korelasi	38
3.4.5	Pengujian Model Regresi Hierarki Berganda	39
3.5	Kesimpulan	40

4. BAB 4 : HASIL DAPATAN DAN PERBINCANGAN

4.1 Pengenalan	41
4.2 Dapatan Kajian	41
4.2.1 Temu Bual	42
4.2.2 Borang Soal Selidik	43
4.3 Peribadi Responden	
4.3.1 Jantina	44
4.3.2 Umur	45
4.3.3 Tahun Pengajian	46
4.3.4 Fakulti	47
4.3.5 Tahap Pencapaian Akademik	48
4.4 Keputusan Penapisan Data	49
4.5 Keputusan Ujian Kesahan Dan Kebolehpercayaan Pembolehubah Kajian.	50
4.6 Keputusan Korelasi Matrik yang Menunjukkan Min, Sisihan Piawai dan Korelasi Antara Pembolehubah	52
4.7 Keputusan Pengujian Model Moderasi (Standardised Beta)	54
4.8 Perbincangan dan implikasi kajian	57
4.9 Kesimpulan	58

5. BAB 5 : RUMUSAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pengenalan	59
5.2 Ringkasan Kajian	59
5.3 Limitasi Kajian	61
5.4 Cadangan Kajian Akan Datang	62
5.5 Kesimpulan	64

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

Lampiran A Borang Soal Selidik Kajian Ilmiah

Lampiran B Borang Soal Selidik Yang Diguna Untuk Dianalisis

SENARAI JADUAL

Jadual 2.1 Fungsi-fungsi <i>Mentoring</i>	17
Jadual 2.2 Kebaikan dan Kepentingan <i>Mentoring</i>	18
Jadual 3.1 Interpretasi Kekuatan Hubungan Korelasi Pearson	39
Jadual 4.1 Hasil Temu Bual	42
Jadual 4.2 Taburan Kekerapan Responden Mengikut Jantina	44
Jadual 4.3 Taburan Kekerapan Responden Mengikut Umur	45
Jadual 4.4 Taburan Kekerapan Responden Mengikut Tahun Pengajian	46
Jadual 4.5 Taburan Kekerapan Responden Mengikut Fakulti	47
Jadual 4.6 Taburan Kekerapan Responden Mengikut Tahap Pencapaian Akademik	48
Jadual 4.7 Keputusan Penapisan Data	49
Jadual 4.8 Keputusan Ujian Kesahan dan Kebolehpercayaan Pembolehubah Kajian	50
Jadual 4.9 Min, Sisihan Piawai dan Korelasi Matrik	52
Jadual 4.10 Keputusan Pengujian Model Moderasi (Psikososial)	54
Jadual 4.11 Keputusan Pengujian Model Moderasi (Prestasi Pengajian)	56

SENARAI RAJAH

Rajah 1

Kerangka Konseptual Kajian (Pengaruh *KSA* Terhadap Komunikasi dengan Psikososial dan Prestasi Pengajian) 5

Rajah 2

Kerangka Konseptual yang Diubahsuai Untuk Kajian Akan Datang 64

ABSTRAK

PENGETAHUAN, KEMAHIRAN DAN KEBOLEHAN (KSA) MEMPENGARUHI AMALAN KOMUNIKASI DALAM PROGRAM *MENTORING*.

Sharifah Hafizah Bt. Wan Abdul Rahman

Tujuan kajian ini adalah mengukur perhubungan antara pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan melalui amalan komunikasi terhadap sikap dan gelagat individu. Dalam kajian ini, pembolehubah bersandar ialah psikososial dan prestasi pengajian. Manakala pembolehubah tidak bersandarnya ialah komunikasi dan pembolehubah moderasi ialah pengetahuan, kemahiran dan kebolehan. Kerangka konseptual ini diuji menggunakan kaedah temuduga dan borang soal selidik. 250 borang soal selidik berjaya dikumpul daripada pelajar UNIMAS yang merupakan sampel kajian ini. Keputusan ujian hipotesis menggunakan analisis regresi hirarki moderasi telah menunjukkan bahawa pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan meningkatkan kesan amalan komunikasi antara mentor dan mentee ke atas psikososial dan prestasi pengajian individu. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan bertindak sebagai moderator sepenuhnya dalam hubungan di antara komunikasi antara mentor dan mentee dengan sikap dan gelagat individu. Implikasi kajian ini terhadap teori dan amalan *mentoring*, limitasi kerangka teori dan kaedah penyelidikan, serta cadangan turut dikemukakan dalam kajian ini.

ABSTRACT

KNOWLEDGE, SKILL AND ABILITY (KSA) INFLUENCING COMMUNICATION IN MENTORING PROGRAMME.

Sharifah Hafizah Bt. Wan Abdul Rahman

The aim of this research is to identify the effect of knowledge, skill and ability influencing the relationship between communication and psychosocial and individual academic performance. In this research, the dependent variables are psychosocial and individual academic performance. Meanwhile, the independent variable is communication and the moderation variable is KSA (knowledge, skill and ability). 250 of UNIMAS students are randomly selected as a sample for this research. The instruments used are in depth interview method and questionnaire. Hypotheses testing result by using Regression Hierarchy Moderation Analysis showed that knowledge, skill and ability can act as moderator toward the relationship between dependent and independent variables. The implications of this research toward theory and mentoring practices, conceptual framework limitation, research methodology and future recommendation also will be discussed in this research.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan Kajian

Bab 1 ini mengandungi sembilan bahagian. Bahagian pertama mengandungi pengenalan kepada kajian. Bahagian kedua mengandungi latar belakang program *mentoring*. Bahagian ketiga menerangkan latar belakang program *mentoring* di Universiti Malaysia Sarawak. Bahagian keempat membincangkan pernyataan masalah. Bahagian kelima menghuraikan objektif kajian. Bahagian keenam menerangkan kerangka konseptual. Bahagian ketujuh menghuraikan hipotesis kajian. Bahagian kelapan menerangkan definisi istilah operasional. Bahagian kesembilan membincangkan kepentingan kajian. Kesimpulan dibincangkan pada bahagian terakhir.

1.2 Latar Belakang Program *Mentoring*.

Mentoring merupakan satu program untuk membangunkan seseorang individu dalam aspek pekerjaan, pembelajaran dan kemajuan diri. Konsep *mentoring* bukan sahaja diamal dan ditekankan dalam organisasi pengeluaran dan perkhidmatan yang berasaskan keuntungan, tetapi juga diamalkan di institusi pengajian tinggi dan sekolah-sekolah. Terdapat pelbagai perspektif berkaitan pengertian *mentoring* menurut penulis-penulis barat. Namun secara umumnya, *mentoring* boleh didefinisikan sebagai satu perhubungan antara seseorang individu yang berpengalaman (mentor) dengan individu yang kurang berpengalaman (mentee) di mana mentor akan memberi nasihat, bimbingan, sokongan dan maklumbalas kepada mentee. Dalam kajian ini, program *mentoring* adalah melibatkan bidang pendidikan dan mentor adalah merujuk kepada pensyarah, manakala mentee adalah pelajar universiti.

1.3 Latar Belakang Program *Mentoring* di Universiti Malaysia Sarawak

UNIMAS merupakan sebuah institusi pengajian tinggi awam yang kelapan selepas wawasan 2020 diisytiharkan oleh Perdana Menteri Malaysia pada masa itu, iaitu Tun Dr. Mahathir Mohammad dan merupakan institusi pengajian awam bertaraf universiti pertama ditubuhkan di Sarawak.

UNIMAS telah melaksanakan sistem *mentoring* bermula tahun 1994. Dalam hubungan *mentoring* tersebut, pensyarah yang terpilih akan berperanan sebagai mentor manakala setiap pelajar berperanan sebagai mentee. UNIMAS

yakin bahawa program *mentoring* dapat membantu pelajar dalam mencapai kecemerlangan akademik di samping mengukuhkan keperibadian mereka. Melalui program ini mentor diharap dapat membantu fakulti memainkan peranan sebagai seorang pendengar dan pembimbing bagi membantu pelajar mengharungi cabaran bukan sahaja sebagai pelajar, tetapi juga sebagai remaja yang memerlukan bimbingan dalam menghadapi perubahan psikologi dan identiti (Panduan Mentor Mentee FSKPM, 2000). Tempoh pelaksanaan bagi sesuatu sistem *mentoring* ini adalah sepanjang tempoh pengajian pelajar tersebut di UNIMAS.

1.4 Pernyataan Masalah

Kajian-kajian terdahulu mendapati bahawa amalan komunikasi dalam perhubungan *mentoring* mempengaruhi sikap dan gelagat mentee (Gibb, 1961; Phelps, Schmitz dan Wade, 1986), tetapi darjah keteguhan perhubungan ini boleh dipengaruhi secara tak langsung oleh pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan. Sebagai contoh, amalan komunikasi terbuka antara mentor dan mentee (seperti penyebaran informasi, memahami informasi yang disampaikan, pengetahuan tentang kemahiran baru dan pengaplikasian apa yang dipelajari) dapat meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan dan peningkatan ini dapat memandu mentee menambahbaik psikososial dan prestasi pengajian (Fiske, 1992; Berscheid, 1994; Young & Perrewe, 2000).

Dapatan kajian ini adaah selari dengan maksud Teori Pembelajaran Sosial (Bandura, 1977, 1986 & 1991 ; Ilgen & Klein, 1989; Wood & Bandura, 1989), yang menerangkan bahawa keupayaan individu memahami, memproses maklumat

atau pengetahuan yang diterima, mahir memahami teori dan boleh menggunakan teori dan praktikal dengan cekap adalah faktor peramal yang boleh menambahbaik keupayaan individu dalam aspek psikososial dan prestasi pengajian. Sifat perhubungan ini kurang diberi perhatian dalam kajian lepas (Bille, 2000; Friday & Friday, 2002; Goldstein & Ford, 2002; Lindenberger & Zachary, 1999). Walaupun terdapat banyak kajian yang berkaitan dengan program *mentoring*, isu komunikasi dalam program ini masih belum dikaji secara mendalam. Oleh kerana maklumat tentang isu ini adalah terhad, kajian ini sangat penting dilaksanakan secara teratur.

1.5 Objektif Kajian

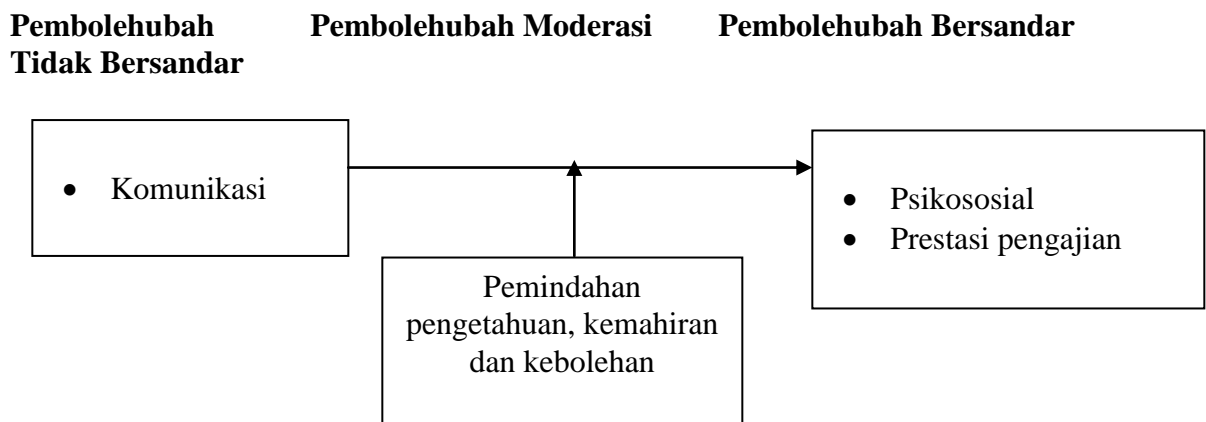
1.5.1 Objektif Umum

Kajian ini dilaksanakan untuk mengukur kesan interaksi antara amalan komunikasi dan pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan terhadap sikap dan gelagat individu.

1.6 Rangka Konseptual

Rangka Konseptual kajian ini menunjukkan perhubungan antara pembolehubah tidak bersandar (Komunikasi), pembolehubah moderasi (Pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan) dan pembolehubah bersandar (Psikososial dan prestasi pengajian).

Rajah 1 Kerangka Konseptual Kajian



1.7 Hipotesis Kajian

H1 : Kesan interaksi antara amalan komunikasi dan pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan mempengaruhi psikososial secara positif.

H2 : Kesan interaksi antara amalan komunikasi dan pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan mempengaruhi prestasi pengajian secara positif.

1.8 Definisi Istilah Operasional

Bahagian ini hanya membincangkan takrif operasional pembolehubah-pembolehubah kajian. Manakala takrif konseptual pembolehubah-pembolehubah kajian dibincangkan dalam Bab 2.

1.8.1 *Mentoring*

Satu program yang dijalankan di UNIMAS bagi membantu dan membimbing para pelajar dalam menghadapi cabaran hidup sebagai seorang pelajar dan juga remaja yang mengalami perubahan psikologi dan identiti.

1.8.2 Mentor

Seorang pensyarah yang telah dilantik sebagai mentor bagi sekumpulan pelajar dan berperanan sebagai pendengar, pembimbing serta pemberi nasihat kepada pelajar (mentee) dalam proses pembelajaran dan hal ehwal mereka di UNIMAS.

1.8.3 Komunikasi

Medium penyampaian dan perkongsian maklumat di antara mentor dan mentee.

1.8.4 Sikap dan gelagat

Sikap dan gelagat adalah merujuk kepada tingkahlaku pelajar terhadap sistem *mentoring* yang dilaksanakan di UNIMAS sama ada bersikap negatif (tidak endah dan peduli, tiada sokongan) ataupun positif (melihat sistem ini dapat memberi manfaat kepada mereka). Dalam kajian ini, sikap dan gelagat yang dimaksudkan ialah psikososial dan prestasi pengajian.

1.8.5 Psikososial

Bagi aspek ini, mentor berperanan seperti *role model*, terlibat dalam kaunseling, penerimaan/pengesahan dan persahabatan. Ia merupakan antara fungsi *mentoring* di mana mentor di UNIMAS akan membantu serta membimbing menteenya menjadi lebih yakin dengan diri sendiri dan mempunyai motivasi diri yang tinggi.

1.8.6 Prestasi Pengajian

Pencapaian PNGK, kemahiran membuat tugas, pemahaman terhadap pembelajaran dan penggunaan pengetahuan yang diperolehi oleh pelajar selama mengikuti program *mentoring* di UNIMAS.

1.9 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian ini dapat dibahagikan kepada tiga kategori iaitu :

1.9.1 Kepentingan Kepada Teori

Kajian ini dijalankan kerana terdapat kelemahan dalam teori-teori terdahulu. Dalam teori tersebut, peranan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan dalam perhubungan *mentoring* tidak dibincangkan secara mendalam. Hasil dalam kajian ini akan dapat memperlengkapkan teori-teori *mentoring* yang sedia ada, iaitu memberi gambaran yang jelas tentang peranan moderasi pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan dalam mempengaruhi psikososial dan prestasi pengajian.

1.9.2 Kepentingan Kepada Pengkaedahan Penyelidikan

Kajian ini menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif sebagai strategi untuk memastikan bahawa pembolehubah-pembolehubah kajian ini mempunyai tahap kesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi. Ini akan dapat membantu pengkaji menghasilkan kesimpulan kajian yang mantap.

1.9.3 Kepentingan Kepada Organisasi

Hasil kajian ini dapat digunakan untuk membantu para pentadbir, pensyarah dan kakitangan bukan akademik untuk mengurus program *mentoring* bagi meningkatkan psikososial dan prestasi pengajian di UNIMAS.

1.10 Kesimpulan

Bab 1 ini merupakan pengenalan kajian, iaitu mengenalpasti permasalahan kajian dan kaedah menjalankan kajian bagi menjelas masalah yang telah dikenalpasti.

BAB 2

KAJIAN PENULISAN SEMULA

2.1 Pengenalan

Bab 1 ini mengandungi lapan bahagian. Bahagian pertama mengandungi pengenalan. Bahagian kedua mengandungi konsep *mentoring*. Bahagian ketiga menerangkan komunikasi dalam *mentoring*. Bahagian keempat membincangkan pemindahan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan. Bahagian kelima membincangkan sikap dan gelagat individu iaitu psikososial dan prestasi pengajian. Bahagian keenam menghuraikan bukti-bukti teoritikal. Bahagian ketujuh mengandungi bukti-bukti empirikal bagi kajian ini. Kesimpulan dibincangkan pada bahagian terakhir.

2.2 Konsep *Mentoring*

2.2.1 Definisi Istilah Mentor, Mentee dan *Mentoring*.

Asal-usul *mentoring* adalah daripada cerita epik *The Odyssey* hasil tulisan Homer dalam zaman Greek klasik. Tulisan ini mengisahkan bahawa Odysseus yang terlibat dalam peperangan Trojan telah memberitahu kawan setia yang berpengalaman iaitu Mentor (mentor) supaya mendidik dan mengasuh anaknya, iaitu Telemachus (mentee) agar anaknya mampu menghadapi alam kehidupan dewasa yang penuh mencabar (Edlind & Haensly, 1985; Merriam, 1983; Wickman & Sjodin, 1997). Dalam zaman Greek juga, istilah *mentoring* memberi tumpuan kepada bidang pendidikan (Johnson, Geroy & Griego, 1991; Wanguri) atau kaunseling (Gregson, 1994), iaitu mentor adalah orang tua yang mempunyai banyak pengalaman dan boleh dipercayai telah ditugaskan untuk mendidik orang muda yang memerlukan pengalaman.

Mentor ditakrifkan sebagai individu yang berpengalaman dan penasihat yang dipercayai (Goldsmith, Lyons & Freas, 2000). *Mentoring* melibatkan seseorang individu tersebut melahirkan satu hubungan dengan individu lain yang berperanan sebagai penasihat (Cascio, 1992), kaunselor atau *role model* (Whetten & Cameron, 1991). Mentor juga ditakrifkan sebagai individu-individu yang mempunyai pengalaman dan pengetahuan serta individu yang berkomited untuk menyediakan pergerakan ke atas dan sokongan kepada kerjaya mentee mereka (Chemers, Oskamp & Costanzo, 1995). Selain itu, Muchinsky (1997) menyatakan bahawa mentor sebagai seorang individu yang lebih tua/senior, lebih

berpengalaman yang menasihati dan membimbing individu-individu baru dalam membentuk kerjaya mereka untuk beberapa tahun (Feldman & Bolino, 1999). Mentor merupakan seseorang dalam organisasi yang biasanya senior, lebih berpengalaman, biasanya seseorang yang berjawatan tinggi dan seorang yang boleh membantu orang lain dalam mencapai matlamat kerja mereka (Robbin, 1996). Dalam kamus Webster (1998) pula, mentor ditakrifkan sebagai kaunselor, pembimbing yang boleh dipercayai dan *role model*. Dalam konteks pendidikan di institut pengajian tinggi, mentor merujuk kepada pensyarah.

Dalam perhubungan *mentoring*, terdapat perhubungan antara mentor dan mentee. Mentee di sini pula ditakrifkan sebagai individu yang telah dikenalpasti untuk diberi bimbingan atau individu tertentu yang sedang dibimbing. Mentee juga dianggap sebagai individu muda yang masih memerlukan bimbingan, nasihat dan panduan daripada mentor dalam membentuk sikap, nilai, tingkahlaku dan kemahiran untuk menyiapkan diri bagi memainkan peranan sebagai pemimpin, pekerja, pelajar atau tugas lain dalam masyarakat (Azhar, 2002; Galdstone, 1998; Zuraidah, 2004). Untuk perhubungan *mentoring* di peringkat pendidikan, mentee adalah merujuk kepada pelajar.

Sementara itu, *mentoring* secara umumnya didefinisikan sebagai proses yang merangkumi perhubungan antara mentor dan mentee yang berlaku dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Ia melibatkan perhubungan antara individu berpengalaman dan individu yang kurang berpengalaman. *Mentoring* adalah satu hubungan yang kompleks dan bersungguh-sungguh di mana mentor akan memainkan peranan sebagai ibu bapa dan rakan, dan mengambil alih peranan sebagai seorang guru, penasihat, penaung dan juga teman (Ehrich &

Hansford, 1999). Azhar (2002) pula menyatakan bahawa *mentoring* dianggap sebagai satu proses di mana seorang mentor yang mempunyai kemahiran atau kompetensi tertentu, membimbing secara terancang dan sistematik seorang mentee telah dikenalpasti dengan tujuan untuk membangunkan keupayaan kepimpinan dan kompetensi tertentu melalui program yang disusun rapi oleh pihak pengurusan.

Berdasarkan takrifan di atas, program *mentoring* dapat dikatakan sebagai satu program yang memberi kemudahan dan garis panduan kepada pelajar untuk menguruskan kehidupan di kampus selain meningkatkan kemajuan peribadi dan pencapaian akademik. Oleh yang demikian, mentor dilihat memainkan peranan penting sebagai seorang individu yang berpengalaman, berpengatahuan luas, pembimbing, penasihat dan kaunselor selain memberi tunjuk ajar kepada mentee.

Dalam konteks intitusi pengajian tinggi, program *mentoring* digunakan sebagai instrumen untuk meningkatkan kemahiran mengatasi masalah, membuat keputusan, dan meningkatkan moral individu (Hylan & Postlethwaite, 1998; Hughes, 1994; Zuraidah, 1998). Terdapat beberapa contoh yang dapat dilihat di mana universiti tempatan kita melaksanakan program *mentoring* bertujuan membantu pelajar membuat pilihan kursus, menghadapi tekanan, membantu dalam kemajuan akademik dengan memberikan nasihat dan bimbingan.

Terdapat beberapa tujuan, kategori, jenis dan fungsi *mentoring* yang akan dibincangkan. Namun secara ringkasnya, terdapat tiga tujuan utama *mentoring* iaitu *mentoring* pendidikan atau akademik, *mentoring* karier dan *mentoring* pembangunan diri. Sementara itu, *mentoring* boleh dikategorikan kepada dua iaitu *mentoring* formal dan informal. Kedua-dua *mentoring* formal dan informal ini

boleh digabungkan sekali bagi memastikan program *mentoring* yang lebih efektif. Untuk menjayakan lagi program *mentoring*, terdapat beberapa jenis *mentoring* yang boleh dilaksanakan seperti *peer and cross disciplinary mentoring*, *group mentoring* dan *self-managed mentoring*. Kesemua jenis *mentoring* ini berbeza dan bergantung pada objektif sesuatu *mentoring* yang ingin dilaksanakan. Secara keseluruhannya, *mentoring* memainkan dua fungsi utama iaitu fungsi instrumental atau karier dan fungsi psikososial.

2.2.2 Peranan *Mentoring*.

Secara umumnya, program *mentoring* dapat dilihat berperanan sebagai instrumen yang dapat membangunkan akademik, kerjaya dan peribadi individu memberi faedah dari segi peningkatan akademik, persediaan ke arah kerjaya, mengubah sosial dan tingkahlaku, kemahiran keluarga dan keibubapaan, tanggungjawab sosial, menyediakan kerahsiaan kaunselor dan perkongsian ilmu pengetahuan di kalangan pekerja dalam organisasi (Gibb, 1994; Mclean, Colasanto & Schoen, 1998)

Program *mentoring* adalah penting kerana dapat menghapuskan jurang antara pelajar dengan pensyarah (Bayani Quilala, 2002). Pertemuan antara mentor dan mentee yang diatur akan memperbaiki komunikasi antara mereka dan membolehkan masing-masing memainkan peranan dengan lebih berkesan. Mentee akan didedahkan dengan teknik-teknik kepimpinan, kemahiran dan kompetensi tertentu serta bimbingan yang terancang dan sistematik. Pendedahan ini dapat membangunkan pengetahuan, kemahiran dan kebolehan untuk melaksanakan