

TAHAP KEPUASAN PARA PELAJAR TERHADAP PROGRAM PERSEDIAAN  
KERJAYA DI UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA (UTHM)

SAHILA BT SUADI

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi  
sebahagian daripada syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional

Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

OKTOBER 2012

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Perkembangan arus globalisasi dan ledakan teknologi maklumat (ICT) membawa impak yang besar dalam kehidupan seharian. Keadaan ini juga membawa perubahan yang pantas dalam sektor sumber manusia (Chinien, 2003). Ini disokong oleh Nordin (2011) yang menyatakan bahawa bagi menentukan agar Malaysia berjaya menjadi negara maju, berpendapatan tinggi serta mempunyai peranan yang penting dalam ekonomi global, satu-satunya pilihan kita ialah menggerakkan semua potensi, kemahiran dan bakat seluruh rakyat Malaysia secara aktif.

Tenaga belia merupakan satu sumber tenaga yang amat besar potensi modal insannya, dalam hal ini dunia tidak mampu menidakkannya. Antara respon yang diterima dalam permasalahan ini adalah disebabkan oleh struktur sosial, penyusunan semula ekonomi tempatan dan kesediaan sumber manusia bagi memenuhi cabaran dunia global (Tan, 2002). Goodman & Hoppin (2011) pula menegaskan bahawa dunia pekerjaan kini telah berubah. Ini adalah disebabkan oleh peningkatan globalisasi ekonomi, permintaan pasaran dan juga perubahan teknologi semasa yang menyebabkan penggunaan sumber tenaga manusia sudah tidak diperlukan lagi.

Untuk itu, Ahmad, Saud, & Mohd Shariff (2003) membincangkan bahawa, penekanan kepada pembangunan sumber manusia merupakan antara perkara utama bagi mencapai matlamat menjadikan Malaysia sebuah negara yang membangun sepenuhnya. Sumber tenaga yang utama adalah bergantung kepada tenaga belia yang mempunyai tahap disiplin yang tinggi, berpendidikan dan bersedia untuk dilatih. Ini disokong oleh Yusof dan Rostam (2008) yang menyatakan bahawa sumber manusia merupakan perkara yang sangat penting dari segi pertumbuhan dan pembangunan ekonomi sesebuah

negara. Sumber ini merupakan penggerak kepada agenda lain dalam proses pengeluaran. Tanpa sumber manusia, maka isi-isi penting yang lain seperti modul fizikal dan bahan mentah tidak dapat digembleng dengan sempurna. Oleh itu, kualiti sumber manusia mestilah dipertingkatkan untuk menambah kecekapan dan daya pengeluaran.

Tenaga pekerja yang mahir merupakan syarat asas untuk menjamin perkembangan ekonomi negara. Bahkan, seperti yang diketahui umum, latihan kemahiran juga dikenal pasti menjadi sebagai tonggak kejayaan sektor ekonomi di negara-negara timur dan barat seperti Jepun, Korea Selatan dan Jerman. Negara-negara tersebut sebenarnya mempunyai sistem latihan yang mantap dan mampu menghasilkan tenaga kerja yang kompeten serta memenuhi keperluan sektor industri di negara tersebut termasuk sektor perkhidmatan (Othman, 2011). Menurut Halldorai. G. & Prabhu, (2011), majikan di zaman yang serba moden ini lebih memerlukan pekerja yang mempunyai kemahiran insaniah (*softskill*) berbanding pengetahuan dalam bidang masing-masing. Selain itu, perubahan yang ketara dalam banyak aspek kehidupan daripada segi sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, politik dan lain-lain lagi, menuntut mahasiswa untuk memperlengkapkan diri mereka dengan kemahiran asas yang diperlukan oleh industri sama ada dari golongan profesional yang lahir dari universiti tempatan mahupun luar negara, sehinggalah kepada tenaga mahir dan separa mahir yang dilatih oleh pusat-pusat latihan teknikal atau sekurang-kurangnya kemahiran asas yang diperolehi di peringkat sekolah menengah.

Focus pembangunan tenaga manusia adalah untuk meningkatkan seramai mungkin sumber tenaga kerja melalui pendidikan dan latihan (Mohd Ghazali, 2007). Perkara ini selari dengan matlamat dan misi yang disasarkan oleh kebanyakan Institut Pengajian Tinggi Awan dan Swasta, untuk melahirkan dan melatih mahasiswa yang berdaya saing serta berkompentensi dalam pasaran dan arena global melalui program-program akademik yang diwujudkan di Institusi Pengajian Negara. Di samping itu, prestasi kerja yang baik juga merupakan antara salah satu faktor untuk meningkatkan ekonomi negara dan seterusnya membolehkan produktiviti organisasi berkembang pesat (Spector, 2005). Hakikat ini menunjukkan bahawa betapa pentingnya prestasi kerja belia yang menjadi

tunggak negara diberi perhatian yang sewajarnya oleh pelbagai pihak, sama ada pekerja dalam perkhidmatan awam mahupun swasta.

Selain itu, menurut Datuk Seri Hishamuddin bin Tun Hussein Onn selaku Menteri Pelajaran Malaysia pada tahun 2004, pihak kerajaan telah membelanjakan sebanyak 82.5 juta bagi melatih para belia di institusi kemahiran di seluruh negara (Karim, 2004). Ini jelas menunjukkan betapa fokusnya kerajaan Malaysia untuk melahirkan tenaga kerja yang berkemahiran berteraskan kepada pendidikan teknikal dan vokasional bagi memenuhi keperluan industri Negara. Walau bagaimanapun, perangkaan pasaran buruh menunjukkan bahawa keluaran institusi pengajian dan latihan tinggi tempatan khususnya di IPTA masih tidak dapat menampung kekosongan pekerjaan walaupun setiap tahun bilangan graduan yang dikeluarkan adalah ramai tetapi masih tidak memenuhi permintaan para majikan masa kini. Keadaan ini membuktikan bahawa perkembangan dunia masa kini dalam era globalisasi, majikan tidak hanya mementingkan kemahiran teknikal atau *hard skill* sahaja tetapi juga kepada kemahiran generik atau *soft skill* agar pekerja mereka dapat menyesuaikan diri dengan semua jenis pekerjaan dan dalam masa yang sama memiliki *multi skill* (Nordin, Abd Hamid & Jabor, 2005).

Bagi melengkapkan diri dengan segala keperluan dan kemahiran yang diperlukan oleh pihak industri, para pelajar khususnya perlu menyiapkan diri dengan sebarang maklumat yang boleh meningkatkan kebolehpasaran diri pelajar. Sebelum itu, kesedaran mengenai kepentingan kerjaya setelah tamat persekolahan perlu diterapkan dalam diri pelajar (Yahaya, Ghaffar & Damiri, 2003). Hal ini adalah seperti pengetahuan tentang konsep kendirinya dan pelbagai aspek dunia pekerjaan seperti jenis-jenis pekerjaan, persekitaran pekerjaan dan faedah-faedah yang diperoleh daripada sesuatu pekerjaan. Perkara ini adalah penting bagi mengelakkan daripada berlakunya masalah seperti tidak tetap pendirian untuk membuat keputusan tentang kerjaya dan berkali-kali menukar kerja tanpa mempunyai perancangan yang jelas (Onayase, 2009).

Selain itu, terdapat juga para pelajar yang lebih suka mengambil pendapat ibu-bapa dan keluarga melebihi daripada mereka yang memainkan peranan penting dalam membantu pelajar untuk memilih kerjaya. Kajian yang dijalankan di Kenya menyatakan

bahawa para pelajarnya memilih kerjaya berdasarkan kepada keputusan peperiksaan akhir mereka kerana pemarkahan tersebut memainkan peranan penting dalam bidang kerjaya yang bakal mereka ceburi kelak (Quinter & Edwards, 2011). Dalam hal ini ternyata persediaan kerjaya memainkan peranan penting dalam memilih kerjaya yang sesuai dengan kemahiran dan kebolehan yang dimiliki.

## **1.2 Latar belakang masalah**

*Third Industrial Masterplan (IMP3)* menyatakan bahawa, isu dan cabaran yang telah dikenal pasti dalam merealisasikan pembangunan tenaga kerja mahir bagi menyumbang ke arah menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara maju yang berdaya saing di peringkat global adalah ketidaksepadanan kemahiran di antara pelajar dengan industri (MITI, 2006). Penekanan terhadap kemahiran teknikal yang diperlukan oleh pihak industri keseluruhannya kurang diberi perhatian. Ini menjelaskan bahawa terdapat pelbagai punca yang menyumbang kepada kualiti produk yang dihasilkan oleh Institusi Pendidikan itu sendiri (Md Nasir, Ali, Noordin & Nordin, 2011).

Selain daripada itu, menurut kajian yang dilaporkan oleh Rasul (2007), peratus graduan Melayu yang menganggur ialah sebanyak 96.33 peratus, berbanding graduan Cina 1.73 peratus. Ini jelas menunjukkan jumlah belia dan graduan Melayu yang menganggur adalah lebih tinggi kerana bumiputera dikatakan memonopoli kemasukan pelajar di Institut Pengajian Tinggi Awam. Ini secara tidak langsung mewujudkan persaingan yang tinggi sesama graduan untuk mendapat pekerjaan. Setiap tahun institusi pengajian di Malaysia menghasilkan puluhan ribuan graduan dan masalah pengangguran mahasiswa pula dilihat semakin tahun semakin bertambah dan membimbangkan (Sapaat, Mustapha, Ahmad, Chamili, & Muhamad, 2009). Ini dibuktikan melalui perangkaan yang dikeluarkan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia (2012) yang menyatakan bahawa pertambahan mereka yang menganggur adalah seramai 385,600 orang. Walaupun angka ini adalah lebih kecil berbanding dengan bilangan guna tenaga rakyat Malaysia seramai 12.44 juta orang, tetapi masalah ini masih berada dalam kadar

yang agak membimbangkan. Permasalahan ini secara tidak langsung turut memberi impak kepada sosio-ekonomi rakyat Malaysia khususnya.

Di samping itu, kajian yang dijalankan oleh Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara (2003), antara isu yang menjadi punca kepada pengangguran siswazah adalah graduan yang dihasilkan tidak matang dalam hal-hal kerjaya. Hal ini seperti tidak tahu cara untuk menulis *resume* yang mantap, lemah dalam membuat persediaan temu duga, tidak dapat membuat keputusan yang tepat, kurang maklumat tentang diri dan kerjaya, tiada kepastian tentang kerjaya yang dipilih, kurang minat untuk merancang serta tidak mampu menyelesaikan masalah. Fadzil (2003) pula menyatakan bahawa, didapati ramai pelajar yang memilih pekerjaan yang tidak selari dengan minat dan kemahiran akademik mereka, yang mana ini secara langsung boleh menyebabkan kegagalan dalam menguruskan kehidupan seharian mereka. Hal ini mendatangkan pelbagai implikasi yang negatif seperti tekanan kerja, kebosanan, dan sering bertukar-tukar pekerjaan (Yahaya, Ghaffar & Damir, 2003). Ini sudah pastinya membawa kesan kepada keadaan ekonomi remaja dan keluarga mereka kelak. Untuk itu, unit bimbingan dan kaunseling yang bertindak untuk menjadi pemudah cara pelajar perlu menekankan aspek kepentingan memilih pekerjaan yang selari dengan minat dan kemahiran akademik yang dimiliki dalam setiap individu itu.

Kajian M.Perrone, Sedlack, & Alexander (2001) menyatakan bahawa para pelajar lebih suka berdiam diri daripada meminta bantuan dan pandangan daripada para kaunselor akademik mahupun kaunselor kerjaya. Perkara ini perlu di ambil perhatian yang tinggi bagi mewujudkan satu suasana yang dapat meraikan kepelbagaian keperluan para pelajar. Di samping itu, Institut Pengajian Tinggi disarankan untuk mengkaji semula atau mempertingkatkan peranan unit kerjaya di institut masing-masing, sesuai dengan keperluan pelajar dan juga negara. Unit ini bukan sahaja untuk membantu pelajar mencari pekerjaan, tetapi juga untuk memenuhi fungsi-fungsi seperti membina kesedaran kerjaya, meneroka bidang pekerjaan baru serta menjalankan latihan yang berkaitan dengan aktiviti mencari pekerjaan (*Women's Educational Equity Act Resource Center*, 2002).

Hasil kajian yang dijalankan oleh McKeown & Lindorff (2011) dalam *The graduate job search process – a lesson in persistence rather than good career management?*, menyatakan bahawa kebanyakan para pelajar tidak menggunakan perkhidmatan kaunseling dan bimbingan kerjaya yang disediakan oleh pihak Universiti (Rujuk Jadual 1.1). Bahkan ada juga di antara para pelajar yang tidak sedar dengan kewujudan Pusat Kaunseling dan Bimbingan Kerjaya ini. Beberapa alasan yang dikemukakan oleh mereka berkenaan dengan permasalahan ini adalah mereka mempunyai pendekatan yang sangat luas untuk mendapatkan maklumat terkini berkenaan dengan pekerjaan semasa.

Jadual 1.1 : Kaedah mencari kerja digunakan oleh graduan.

Kaedah Pencarian	Bilangan Pelajar	%	Peringkat Kegunaan
Internet	45	100	1
Surat khabar	32	71	2
Menghantar <i>Resume</i> kepada majikan	29	64	3
Pengambilan agensi	8	18	4
Kaunseling Kerjaya	4	2	5

Menurut kajian yang dilakukan oleh Corrigan (2004), pandangan masyarakat cenderung negatif kepada individu yang mendapatkan khidmat kaunseling dan individu umumnya cuba mengelak daripada mendapatkan khidmat kaunseling bagi mengelak daripada dilabel negatif oleh masyarakat. Dalam isu kerjaya, individu yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah kerjaya mereka cenderung menjadi ragu-ragu, tidak bermotivasi, kurang cerdas dan kurang berjaya. Namun mereka masih kekal untuk tidak secara sukarela mendapatkan khidmat kaunseling kerjaya bagi mengelakkan dilabel sesuatu yang negatif (Vogel, Wade, & Hackler, 2007).

Bagi Tricot, (2002) beliau berpendapat bahawa melengkapkan individu dengan sumber-sumber yang berkaitan maklumat dan panduan tentang pekerjaan dan kerjaya adalah satu cabaran yang penting dalam konteks sosial dan ekonomi semasa. Walau bagaimanapun melengkapkan pelajar dengan maklumat dan membimbing mereka adalah

tidak mudah. Terdapat banyak halangan yang menghalang individu, sama ada muda atau tua, mengumpul maklumat dalam bidang kerjaya yang mereka perlukan. Mereka mungkin tidak tahu maklumat yang mereka perlu tahu, mereka mungkin tidak tahu cara untuk mendapatkan maklumat yang mereka perlukan, mereka mungkin tidak sedar tentang kewujudan pelbagai sumber maklumat serta dalam sesetengah kes, maklumat yang sukar untuk diperolehi. Selain itu, banyak kajian telah menunjukkan bahawa setiap individu tidak semestinya sedar kesukaran mereka dalam permasalahan yang mereka hadapi (Kelloway & Barling, 2000).

Pada masa kini, semakin ramai para pelajar yang keliru dengan minat mereka. Permasalahan ini juga dapat dilihat daripada kenyataan yang disiarkan di akhbar Utusan Malaysia pada 16 Februari 2006, iaitu “ Pelajar sewajarnya tahu ke mana arah tujuan pendidikan dan kerjaya mereka sejak awal persekolahan menengah lagi. Malah ada yang telah mendapat keputusan peperiksaan SPM atau setaraf, tetapi masih buntu menentukan hala tujuan masing-masing. Masalah ini mendatangkan bebanan minda kepada para pelajar.” Di sini jelas menunjukkan betapa pentingnya bimbingan dan panduan pelbagai pihak dalam membantu pelajar membuat keputusan tentang masa depan mereka. Di sekolah mahupun institut pengajian tinggi tanggungjawab pihak kaunselor adalah berat dalam memberi informasi yang berguna tentang sesuatu bidang pelajaran dan pekerjaan kepada para pelajar. Ini dapat membantu pelajar yang masih keliru untuk memilih bidang kerjaya yang sesuai dengannya semasa dalam pengajian lagi (Goodman & Hoppin, 2007). Walau bagaimanapun, pelajar yang tidak mempunyai kepuasan dalam menerima khidmat bantuan kaunseling kerjaya ini berisiko untuk menjadi pelajar yang sambil lewa dan tidak bersemangat dalam pembelajaran mereka.

Hasil kajian yang dijalankan oleh Grubb (2001) menyatakan bahawa para kaunselor lebih meluangkan masa mereka membimbing para klien pada masalah-masalah berkaitan dengan kaunseling akademik seperti mengenai kursus-kursus dan kredit yang diperlukan bagi kelayakan subjek pelajaran yang diambil. Walau bagaimanapun, para kaunselor kurang memberikan perhatian pada kaunseling kerjaya. Ini secara tidak langsung, para kaunselor kurang terdedah kepada permasalahan yang



berkaitan dengan kerjaya dan ini juga menjadikan para pelajar kurang diberi pendedahan pada dunia kerjaya itu sendiri.

Di samping itu, hasil kajian yang diterajui oleh Yusri (2010) di dalam *Graduate Employability* graduan Universiti Tun Hussien Onn Malaysia (UTHM) siri 1- 2010, berkenaan dengan persediaan sebelum memasuki alam kerjaya, dapatan analisis menyatakan bahawa hanya 22% responden berbincang dengan kaunselor, 52% mengikuti kursus kerjaya, serta hanya 57% menghadiri latihan temu duga. Ini menunjukkan bahawa pelajar- pelajar UTHM secara keseluruhannya kurang mengikuti program-program dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Universiti. Ini jelas membuktikan bahawa kajian perlu dilakukan untuk mengetahui tentang kefahaman hala tuju pelajar-pelajar sedari alam persekolahan dalam aspek perkembangan pendidikan dan kerjaya. Hala tuju ini penting sebagai panduan dan rujukan dalam diri pelajar.

Hasil kajian yang telah dijalankan oleh Ismail R. & Chuan C.T (2009) mendapati bahawa pekerja dalam bidang teknikal mengalami kadar pertumbuhan purata keperluan tenaga manusia yang paling tinggi dalam sektor perkhidmatan. Hal ini sejajar dengan kewujudan UTHM selaku universiti yang berada di dalam *Malaysian Technical University Network* (MTUN) yang menjurus kepada melahirkan graduan dan pelajar yang berkompitensi tinggi dan mempunyai jaringan yang luas dengan pihak industri di dalam dan luar negara (MITI, 2006). Untuk itu, segala usaha yang mendukung kepada peningkatan pengetahuan dan kebolehan pelajar untuk bekerja perlu digiatkan seterusnya meningkatkan ekonomi negara Malaysia.

### **1.3    Penyataan masalah**

Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan adalah penting kerana perkara ini mampu menyumbang kepada sikap untuk terus melibatkan diri dalam perkhidmatan dan program persediaan kerjaya (Brady & Robertson, 2001). Kepekaan pelajar kepada program dan perkhidmatan dalam persediaan ke alam kerjaya di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) masih di tahap yang kurang memuaskan. Ini disokong oleh

Yusri (2010) di dalam penyelidikannya yang bertajuk *Graduate Employability* graduan UTHM siri 1- 2010 menunjukkan bahawa masih ramai pelajar yang tidak menggunakan khidmat kaunseling kerjaya yang disediakan oleh pihak Universiti seperti berjumpa dengan kaunselor untuk berbincang dan bertukar pendapat berkenaan dengan alam kerjaya mereka kelak. Untuk itu, kajian ini adalah untuk mengenal pasti sama ada pelajar berpuas hati atau tidak dengan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak Universiti terhadap program persediaan kerjaya, mengenal pasti tahap aktiviti dan program persediaan kerjaya yang paling dominan digunakan, peranan yang dimainkan oleh kaunselor serta perbezaan jantina dalam mengenal pasti kerjaya.

#### **1.4 Tujuan kajian**

Kajian ini secara fokusnya telah meneliti tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya di UTHM dalam kemampuan meningkatkan pengetahuan kerjaya pelajar. Elemen yang ingin dilihat oleh pengkaji adalah kepuasan daripada sudut program persediaan kerjaya dan perkhidmatan yang disediakan seperti khidmat nasihat yang diberikan kepada pelajar, jenis perkhidmatan yang paling dominan digunakan serta peranan yang dimainkan oleh para kaunselor. Di samping itu, kajian ini juga menilai perbezaan yang terdapat dari sudut jantina kepada kepuasan terhadap program - program persediaan kerjaya yang terdapat di UTHM.

#### **1.5 Objektif kajian**

Objektif kajian ini adalah :

- i. Mengetahui tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya di UTHM.
- ii. Mengetahui aktiviti dan program persediaan kerjaya di UTHM yang paling dominan digunakan oleh para pelajar.
- iii. Mengetahui tahap kepuasan para pelajar terhadap peranan yang dimainkan oleh para kaunselor kerjaya UTHM.

- iv. Mengenal pasti perbezaan tahap kepuasan antara jantina para pelajar terhadap program persediaan kerjaya dalam mengenal pasti kerjaya pelajar.

### **1.6 Persoalan kajian**

Dalam kajian ini, persoalan yang telah dikaji ialah:

- i. Apakah tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya di UTHM ?
- ii. Apakah aktiviti dan program persediaan kerjaya di UTHM yang paling dominan digunakan oleh para pelajar?
- iii. Apakah tahap kepuasan para pelajar terhadap peranan yang dimainkan oleh para kaunselor kerjaya UTHM?
- iv. Adakah terdapat perbezaan tahap kepuasan antara jantina para pelajar terhadap program persediaan kerjaya dalam mengenal pasti kerjaya pelajar?

### **1.7 Hipotesis kajian**

Berdasarkan kepada persoalan kajian keempat yang telah dinyatakan dalam bahagian 1.6, hipotesis kajian telah dikemukakan. Hipotesis yang dibina adalah mengetahui hubungan antara faktor jantina terhadap penerimaan program persediaan kerjaya di UTHM. Berikut adalah hipotesis yang telah diuji dalam kajian ini:

Hipotesis Ho :

Tidak terdapat perbezaan hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan pelajar lelaki dan pelajar perempuan pelajar terhadap program persediaan kerjaya dalam mengenal pasti kerjaya pelajar.

Hipotesis H1 :

Terdapat perbezaan hubungan yang signifikan antara tahap kepuasan pelajar lelaki dan pelajar perempuan pelajar terhadap program persediaan kerjaya dalam mengenal pasti kerjaya pelajar.

## **1.8 Kepentingan kajian**

Melalui kajian ini dapat memberi gambaran sebenar pendapat dan penerimaan mahasiswa Universiti Teknologi Tun Hussein Onn terhadap perkhidmatan dan program-program persediaan kerjaya yang disediakan oleh pihak Universiti. Kajian ini secara tidak langsung memberi manfaat kepada Universiti, Unit Jabatan Kerjaya UTHM, kaunselor UTHM dan siswazah sendiri.

### **1.8.1 Unit Jabatan Kerjaya UTHM**

Kajian ini menganalisis tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya dalam kemampuan meningkatkan kualiti perkhidmatan program persediaan kerjaya di UTHM. Hasil kajian ini telah menyumbang maklumat kepada pentadbiran umumnya dan Unit Jabatan Kerjaya, UTHM khususnya tentang pandangan dan penerimaan para pelajar terhadap perkhidmatan dan program-program persediaan kerjaya yang telah dijalankan selama ini. Maklumat ini telah membantu pihak berkenaan dalam membuat

perancangan dan strategi untuk memperlengkapkan para kaunselor dan kakitangannya dengan kemahiran-kemahiran yang perlu dalam menghadapi era globalisasi.

Tambahan pula, Kementerian Sumber Manusia kini sedang merancang mewujudkan pusat kaunseling di seluruh negara dalam usaha memberi panduan serta nasihat kepada orang ramai yang sedang mencari kerja mengikut kesesuaian dan minat mereka. Secara tidak langsung, penambahbaikan taraf perkhidmatan ini sejajar dengan saranan dan harapan kerajaan dalam memastikan siswazah di pengajian tinggi sentiasa mendapat konsultasi dan bimbingan yang terbaik daripada para kaunselor yang terlatih. Umum mengetahui bahawa perkhidmatan ini bukanlah satu perkara yang baru dalam arena institusi pengajian, bahkan keadaan juga sudah sebatu bersama para pelajar sejak di bangku sekolah lagi. Untuk itu, kajian yang berterusan diperlukan dalam memberi satu anjakan paradigma dan nafas baru dalam perkhidmatan ini.

### **1.8.2 Siswazah**

Hasil kajian ini diharapkan dapat mengetahui persepsi dan pandangan sebenar para pelajar terhadap perkhidmatan dan program-program persediaan kerjaya yang telah dijalankan selama ini. Kajian ini bertujuan agar dapat memberi kesedaran kepada para siswazah tentang kepentingan dan keperluan dalam menggunakan perkhidmatan bimbingan kerjaya ini di samping menghadiri program dan kursus-kursus yang disediakan oleh pihak Universiti dalam memberikan pengisian berguna kepada para pelajar yang bakal menamatkan pengajian mereka di kampus dan seterusnya menjadi persediaan kepada mereka sebelum berhadapan dengan pelbagai cabaran dunia kerjaya kelak.

### **1.8.3 Kaunselor**

Penyelidikan berkaitan dengan tahap kepuasan para pelajar terhadap peranan kaunselor UTHM masih kurang dijalankan. Oleh itu, penyelidikan ini dijangka dapat memberi

sumbangan kepada kaunselor UTHM dalam meningkatkan kualiti dan perkhidmatan mereka dalam bidang kerjaya ini. Umum mengetahui, kaunselor kerjaya yang terdapat di UTHM adalah merupakan kaunselor yang terlatih. Dengan adanya kajian seperti ini, hasil dapatan yang diterima dapat menjadi nilai tambah dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada para pelajar. Kepuasan yang diterima oleh setiap pelajar atau pelanggan itu sendiri secara tidak langsung dapat mendekatkan para pelajar kepada kaunselor dan program –program persediaan kerjaya yang disediakan di UTHM.

### **1.9 Skop kajian**

Penumpuan kajian adalah lebih tertumpu kepada menganalisis tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya di UTHM. Selain itu, kajian ini juga tertumpu kepada peranan yang dimainkan oleh para kaunselor kerjaya dalam membantu pelajar dalam meningkatkan kefahaman dan kesediaan pelajar kepada alam kerjaya. Universiti Tun Hussein Onn telah dipilih menjadi tempat kajian bagi menilai pandangan dan kepekaan para pelajarnya terhadap program – program persediaan kerjaya dalam membantu mereka bersedia dengan segala informasi berkenaan dengan alam pekerjaan seterusnya memastikan berkemampuan untuk menyumbang tenaga kepada aset negara . Responden adalah terdiri daripada para pelajar semester akhir Fakulti Kejuruteraan di UTHM yang telah mengikuti program- program persediaan kerjaya di UTHM seperti Bengkel Penulisan *Resume*, Seminar Kerjaya, *Finishing School* dan sebagainya.

### **1.10 Batasan kajian**

Kajian yang dijalankan hanya memfokuskan kepada sebuah institusi sahaja iaitu Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM). Kajian juga hanya dijalankan kepada para pelajar semester akhir yang mengikuti program-program persediaan kerjaya di UTHM pada tahun 2011. Walau bagaimanapun, terdapat kemungkinan sampel tidak

menjawab soalan pada borang soal selidik dengan jujur dan kajian tidak dapat dilakukan kepada semua pelajar di Malaysia di atas beberapa kekangan iaitu :

i. Masa

Memandangkan kajian ini hanya masa yang diperuntukkan untuk membuat kajian ialah dua semester iaitu bersamaan dengan satu tahun. Tempoh ini sebenarnya tidak mencukupi untuk mengkaji dengan lebih mendalam terhadap tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya di UTHM. Bagi mendapatkan data yang lebih mendalam, masa yang lebih lama diperlukan tambahan pula terdapat beberapa program-program persediaan kerjaya yang dijalankan adalah berkala.

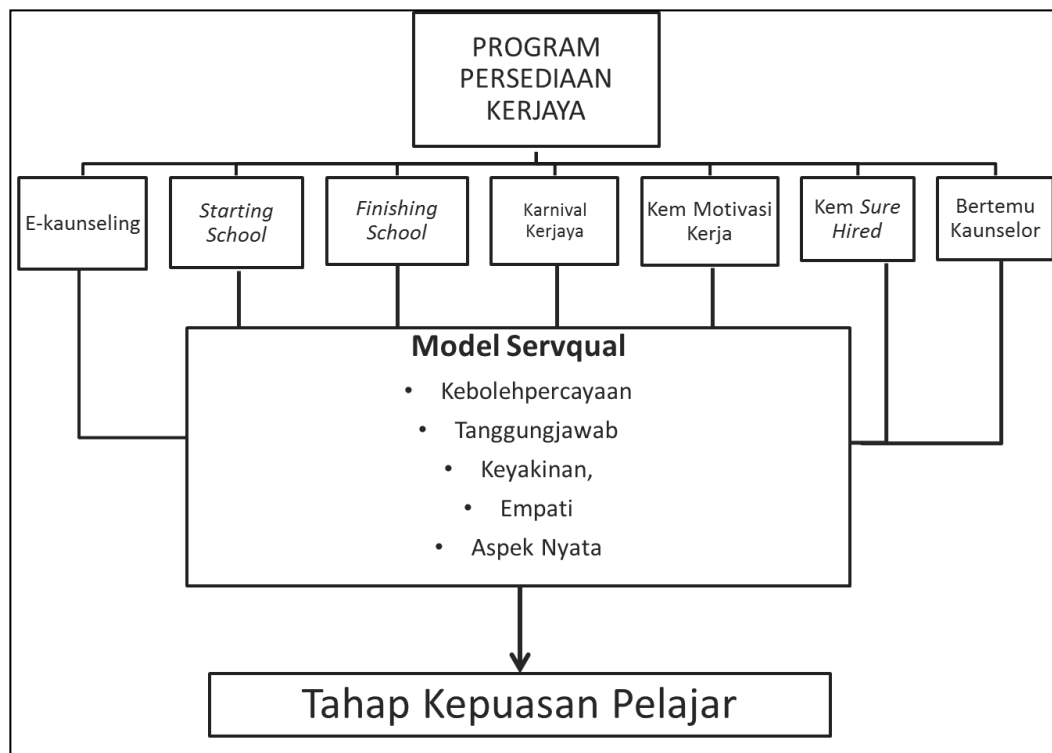
ii. Kewangan.

Kajian ini dijalankan di UTHM sahaja disebabkan jarak membataskan penyelidik untuk membuat kajian di IPTA yang lain di samping faktor kewangan penyelidik sebagai pelajar membataskan penyelidik untuk membuat kajian di kawasan yang lebih luas.

### **1.11 Kerangka konsep**

Kerangka konsep kajian dapat menerangkan dan meramal sesuatu fenomena secara sistematik (Wiersma, 2000) di samping menunjukkan secara khusus pengendalian sesuatu kajian secara ringkas dan padat. Kerangka konsep juga dapat menunjukkan arah

tuju dan panduan kepada penyelidikan semasa menjalankan kajian (Hatta, 2001). Kajian ini difokuskan untuk mengkaji tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya di UTHM. Aspek-aspek yang dilihat dalam kajian ini adalah berdasarkan kepada Model SERVQUAL iaitu kebolehpercayaan, tanggungjawab, keyakinan, empati dan aspek nyata. Program persediaan kerjaya dan khidmat bantuan dan kaunseling daripada para kaunselor merupakan elemen yang dikaji di dalam kajian ini.



Rajah 1.2 : Diadaptasi daripada Oakland (1993) *Total Quality Management*, Oxford, Butterworth Heinemann



## **1.12 Definisi istilah dan operasi**

Terdapat lima istilah penting yang sering digunakan dalam kajian ini. Istilah tersebut perlu dijelaskan maknanya supaya maksud penyelidikan ini berjaya disampaikan. Bersesuaian dengan tujuan kajian yang dijalankan, di bawah ini dijelaskan definisi istilah dan operasi penting yang terdapat dalam kajian ini.

### **1.12.1 Tahap kepuasan**

Menurut Suhaimi (2001), tahap kepuasan adalah sejauh mana pelajar tersebut bersikap positif atau negatif terhadap program dan persekitaran program. Dalam konteks kajian ini, pengkaji mengenal pasti tahap kepuasan para pelajar terhadap program persediaan kerjaya yang telah dijalankan di UTHM.

### **1.12.2 Kaunseling**

Ensiklopedia Dunia (2005) menafsirkan bahawa kaunseling adalah merupakan proses membantu orang ramai untuk meneliti dan memahami masalah peribadi serta memperkembangkan bakat mereka. Seseorang mendapatkan kaunseling untuk membantu mereka dalam bidang seperti memilih kerjaya, hal yang berkaitan dengan

emosi, menghadapi masalah hubungan dan krisis peribadi. Kebanyakan kaunseling berasaskan perbincangan antara seorang klien dengan kaunselor terlatih dalam satu suasana yang sulit. Maznah (2003) berpendapat bahawa kaunseling boleh didefinisikan sebagai kebolehan seseorang untuk membantu orang lain untuk menyelesaikan masalah dan mencapai keharmonian hidup dengan memberi nasihat kepada pelanggan.

Memberi khidmat kaunseling kerjaya kepada para pelanggan ini tidak terhad kepada para pelajar sahaja, bahkan perkhidmatan ini juga diberikan kepada para pekerja. Hal ini secara tidak langsung dapat membuka pandangan para pekerja untuk lebih peka kepada keperluan terkini yang diperlukan oleh organisasi di samping dapat menambah kemahiran-kemahiran yang sedia ada dalam diri para pekerja (Goodman & Hoppin, 2007). Dengan kata lain, khidmat bimbingan dan kaunseling dapat memberi nasihat secara lisan dan mencari jalan penyelesaian untuk membantu pelajar dalam menyelesaikan masalah. Dalam konteks kajian ini, penglibatan pelajar dalam sesi kaunseling dinilai melalui aktiviti dan program persediaan kerjaya yang paling dominan digunakan oleh para pelajar.

### **1.12.3 Kaunseling kerjaya**

Penjelasan mengenai bimbingan dan kaunseling kerjaya ini telah disokong oleh Nystul (2003) yang mendefinisikan sebagai satu bidang yang membantu individu dalam membina perancangan kerjaya dan memperkembangkan kemahiran membuat keputusan untuk memudahkan pemilihan kerjaya mereka. Dalam kajian ini, perkhidmatan yang terdapat dalam Unit Jabatan Kerjaya UTHM dijadikan sebagai satu batu pengukur dalam mengenal pasti tahap kepuasan pelajar terhadap program-program persediaan kerjaya yang dianjurkan oleh mereka.

### **1.12.4 Program persediaan kerjaya**

Program persediaan kerjaya ini dijalankan adalah untuk memberi pendedahan berkenaan peluang-peluang kerjaya yang perlu pelajar kuasai dan perolehi di industri kelak (Jumaat, 2008). Bahkan program sebegini yang bertujuan untuk memberikan kesedaran tentang dunia kerjaya banyak memberikan kelebihan dan kewujudannya perlu sentiasa diperhebatkan oleh pihak Universiti agar pelajar sedar tentang hala tuju mereka di Universiti. Dalam konteks kajian ini, program persediaan kerjaya seperti E-kaunseling, kaunseling bersemuka, Kem *sure-hired*, *Finishing School*, *Starting School*, Karnival Kerjaya serta Kem Motivasi Kerjaya adalah merupakan item di dalam instrumen pengkaji untuk melihat skop aktiviti yang paling dominan digunakan oleh para pelajar.

### **1.13 Rumusan**

Perubahan arus globalisasi ketika ini menuntut para siswazah untuk lebih berdaya saing dalam pasaran sumber tenaga manusia. Tanpa persediaan dan perancangan yang rapi dari pelbagai sudut, memberi kesan negatif kepada peningkatan kadar pengangguran di Malaysia khususnya. Ini seterusnya menjejaskan perkembangan ekonomi negara. Untuk itu, kajian ini adalah bertujuan untuk menggembleng usaha hingga ke akar umbi untuk memastikan para mahasiswa yang dilahirkan daripada Institut Pengajian Tinggi awam mahupun swasta mencapai taraf dan kualiti yang membanggakan. Bagi meningkatkan potensi dan kebolehan para mahasiswa dalam pelbagai kemahiran dan informasi, tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya yang disediakan oleh UTHM dikaji bagi memastikan perkhidmatan ini terus berada di tahap yang membanggakan. Diharapkan dengan adanya kajian ini, dapat membantu pihak Universiti khususnya meningkatkan mutu perkhidmatan dan penyeliaan terhadap kesediaan para pelajar memasuki alam pekerjaan kelak. Bab seterusnya membincangkan tentang kajian-kajian lalu yang telah dijalankan oleh para pengkaji barat dan tempatan dalam isu berkaitan dengan program persediaan kerjaya.

## **BAB 2**

### **SOROTAN KAJIAN**

#### **2.1 Pengenalan**

Dalam sorotan kajian ini, pengkaji mengkaji sorotan penulisan yang berkaitan dengan tahap kepuasan pelajar terhadap program persediaan kerjaya. Umum mengetahui, meningkatkan tahap kepuasan pelanggan adalah penting kerana perkara ini mampu menyumbang kepada sikap untuk terus melibatkan diri dalam perkhidmatan dan

program persediaan kerjaya yang disediakan oleh Institut Pendidikan (Brady & Robertson, 2001). Sorotan kajian ini merupakan bahagian yang amat penting dalam setiap kajian yang dijalankan kerana mempunyai pembolehubah-pembolehubah yang penting dalam kajian. Setiap butiran dalam sorotan kajian menerangkan kepentingan kepada kajian yang dijalankan.

## **2.2 Kesan kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan universiti**

Produktiviti dan keefektifan sesebuah organisasi itu akan diperolehi sekiranya para pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan di samping memberi perhatian yang sepenuhnya kepada kehendak pelanggan (Cole & Cole, 2006). Sekiranya sesebuah organisasi itu tidak mempunyai kepuasan perkhidmatan yang baik, mereka tidak akan mempunyai kepuasan pelanggan yang baik (Cassano, 2008). Perkara ini adalah penting untuk mengiktiraf apa yang diperlukan oleh pelajar dan kemudian untuk memenuhi keperluan pelajar itu sendiri, sekiranya sesebuah organisasi dapat memberi perkhidmatan yang cemerlang dan terbaik daripada pihak mereka secara dapat memuaskan hati pelanggannya. Tambahan pula, menurut Smith (2008), sikap baik atau buruk seseorang di dalam perkhidmatan sesebuah organisasi akan mempunyai kesan langsung dan pengaruh ke atas pelanggan. Pelanggan yang berpuas hati dengan perkhidmatan yang diperolehinya akan mengesyorkan perkhidmatan tersebut kepada orang lain sekaligus meningkatkan populariti dan mengembangkan pulangan organisasi itu sendiri.

## **2.3 Latar belakang bimbingan dan kaunseling kerjaya**

Perkhidmatan bimbingan dan kaunseling merupakan proses interaksi dua hala antara kaunselor dan klien yang membolehkan individu memahami diri dan situasinya. Khidmat kaunseling menyerupai khidmat pakar psikologi di mana ia membantu klien dalam menyelesaikan masalah, trauma, berdialog dan memberi perlindungan hak asasi

manusia (UNESCO Bangkok, 2012). Selain itu, Baharudin (2001) pula menegaskan bahawa objektif kaunseling yang paling penting adalah suatu proses memberi inspirasi kepada klien dalam menilai, menerima dan membuat keputusan terhadap pilihan yang dibuatnya tanpa mengharap bantuan orang lain. Minat dalam bidang bimbingan dan kaunseling di Malaysia telah dapat dilihat pada awal tahun 1939. Pada tahun tersebut, Jabatan Pelajaran Negeri- Negeri Selat dan Negeri- Negeri Melayu Bersekutu telah menerbitkan sebuah buku bertajuk “ *A Guide To Career In Malaya for Parents, Teachers and Pupils*”. Buku ini memuatkan analisis pekerjaan yang terdapat dalam perkhidmatan kerajaan pada masa itu (Mohd Salleh, Mahmud & Amat , 2006).

Kaunseling kerjaya adalah merupakan salah satu bidang dalam profesion kaunseling, yang memupuk pembangunan vokasional dan pelarasan kerja individu pada setiap peringkat dengan melibatkan mereka dalam perancangan hidup yang bertujuan untuk menambahkan kebolehan individu seiring dengan kehendak kemahiran pekerjaan yang ditawarkan oleh syarikat (Savickas, 2003). Perkhidmatan ini juga akan bertindak memberi maklumat di dalam bidang akademik dan kerjaya mereka (Women`s Educational Equity Act Resource Center , 2002).

Di Malaysia, khidmat kaunseling ini adalah terlalu muda usianya iaitu cuma satu dekad setengah diwujudkan, hasil daripada perakuan UNESCO kepada Kementerian Pelajaran Malaysia melalui seorang pakar perundingnya, R.K.Mackenzie dari Kanada. Dalam tahun 1962 hingga 1963, beliau telah melatih pengelola dari Jabatan-Jabatan Pelajaran Negeri dalam hal yang berkaitan dengan kaunseling dan bimbingan (Othman, Che Din, & Sipon, 2000). Umum mengetahui, Pusat Kaunseling dan Bimbingan Kerjaya ini adalah merupakan satu program dan kegiatan terancang yang dijalankan di semua Institusi Pengajian Tinggi awam mahupun swasta di seluruh Negara. Tujuannya adalah untuk membimbing mahasiswa mengatasi masalah yang dihadapi serta membantu mereka memahami diri, kebolehan dan memperkembangkan potensi yang sedia ada pada diri para pelajar.

#### **2.4 Perancangan kerjaya**

Perancangan kerjaya merupakan proses berterusan individu dalam menetapkan matlamat dirinya bekerjaya dan berusaha untuk mencapainya. Perancangan ini adalah pergerakan kerjaya seseorang individu sepanjang dirinya bekerjaya. Pembangunan kerjaya pula merupakan pendekatan formal yang digunakan oleh organisasi untuk membantu pekerja mendapatkan kemahiran dan pengalaman bekerja sesuatu pekerjaan semasa dan pekerjaan pada masa hadapan. Perancangan kerjaya sewajarnya telah bermula ketika berada dalam sistem pendidikan lagi. Ini ditegaskan oleh Howard & Pamela (2004) supaya pembinaan kecintaan terhadap pekerjaan dilaksanakan ketika berada dalam sistem persekolahan tinggi dengan memberi penekanan kepada persediaan untuk menjalani kehidupan selepas tamat persekolahan, pemupukan minat terhadap pekerjaan dan pembinaan aptitud terhadap pekerjaan.

Dalam perancangan kerjaya, pelajar perlu peka terhadap perkembangan semasa mengenai kekosongan pekerjaan yang sesuai dengan kekuatan yang ada padanya. Bagi Hornby (2000) pula, terdapat tiga jenis kekosongan pekerjaan iaitu, kekosongan kerana pekerja sedia ada telah berhenti, kekosongan kerana pekerja sedia ada akan bersara, berpindah, atau perluasan syarikat dan ketiga kekosongan kerana majikan mendapati wujud masalah yang perlu diselesaikan oleh pekerjaan baru. Untuk mendapatkan pekerjaan, seseorang perlu reaktif dan proaktif. Reaktif ialah usaha mendapatkan maklumat kekosongan pekerjaan melalui surat khabar, jurnal dan pusat direktori kerja kosong. Proaktif ialah tindakan menggabungkan kemahiran keusahawanan dan kemahiran bekerja untuk dimaklumkan ke tempat yang dijangka memerlukan pekerjaan. Kesiediaan awal kerjaya bermula apabila individu menyatakan keinginan untuk memasuki atau melibatkan diri dalam bidang pekerjaan (Yahya dan Roseliza, 2002). Untuk itu, bagi menerapkan kepentingan tentang kemahiran-kemahiran tersebut dalam diri para pelajar, institut pengajian tinggi boleh menyediakan dan menawarkan para pelajar kepada kursus kemahiran seperti kursus kepimpinan, kursus kemahiran, kursus motivasi dan kursus kemahiran kaunseling serta bengkel- bengkel seperti bengkel kerjaya dan bengkel akademik (Yahya, 2006).

## **2.5 Peranan kaunselor dalam bimbingan kerjaya**

Mengikut Akta Kaunselor 1998 (Akta 580), kaunselor merupakan profesion terlatih dalam bidang kaunseling ataupun bidang–bidang berkaitan seperti kerjaya, perkahwinan, seksual, pendidikan dan pengurusan. Kaunselor mampu bertindak sebagai pembimbing dengan memberi maklumat dan cadangan untuk membantu klien mengenal pasti kebolehan diri serta melakukan perubahan dan membuat keputusan serta menentukan maklumat (Baharudin, 2001). Perkara ini seterusnya dapat menyelesaikan masalah yang dibangkitkan oleh Grubb (2001) yang menyatakan bahawa antara punca para pelajar tidak berjumpa dengan para kaunselor adalah kerana mereka kurang mengetahui keperluan dan kepentingan untuk merujuk permasalahan yang mereka hadapi kepada para kaunselor.

PERKAMA (2008) melaporkan bahawa kira-kira 5000 orang kaunselor di negara ini tidak menggunakan kemahiran dan kepakaran yang mereka miliki. Hal ini disebabkan mereka menganggap tiada peluang pekerjaan disediakan dan lebih cenderung untuk memilih bidang lain seperti menceburi bidang perniagaan. Mengikut statistik pendaftaran kaunselor, hanya seramai 925 orang kaunselor yang sudah berdaftar dengan Lembaga Kaunselor Malaysia dan masih memerlukan lebih ramai kaunselor bertauliah dan berdaftar di negara ini. Maka persepsi klien terhadap kaunselor amatlah tidak baik jika kaunselor lebih cenderung untuk pergi ke bidang lain tanpa menggunakan kemahiran yang ada untuk membantu mereka menyelesaikan masalah.

Goodman & Hoppin (2007) menegaskan bahawa para kaunselor harus belajar kemahiran–kemahiran baru dalam bidang yang mereka ceburi dan memberikan perkhidmatan yang menjurus ke arah membantu klien memilih kerjaya yang terbaik buat diri mereka. Perkara ini juga seiring dengan apa yang ditekankan oleh Collins & Arthur (2007) yang menekankan bahawa para kaunselor perlu sentiasa memperbaharui dan menambahkan pengetahuan dan kemahiran dalam memastikan mereka mempunyai set kemahiran dan strategi yang meluas seterusnya dapat membantu para kaunselor berhadapan dengan pelbagai keperluan klien dan pelajar. Di samping itu, kaunselor juga perlu mengikut perkembangan perisian komputer yang terkini dan mendapatkan



## RUJUKAN

- Ab.Rahman, M. Y. (2002). *Melangkah ke Dunia pekerjaan*. Kuala Lumpur. Utusan Publications & Distributor.
- Adnan Ahmad, D. S. (2003). *Pemilihan Kerjaya Di Sektor Pembinaan Oleh Pelajar Pengajian Teknik Kursus Kejuruteraan Awam: Satu Tinjauan*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana.
- Ahmad, A., Saud, S., & Mohd Shariff, N. (2003). *Pemilihan Kerjaya Di Sektor Pembinaan Oleh Pelajar Pengajian Teknik Kursus Kejuruteraan Awam: Satu Tinjauan*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana.
- Ainsworth, M. (2004). *Talk to a Therapist Online*. Dicapai pada Jun 12, 2012, daripada <http://www.metanoia.org/imhs/>.
- Azizi Yahya, S. H. (2006). *Menguasai Penyelidikan dalam Pendidikan : Teori, Analisis, dan Interpretasi*. Kuala Lumpur.PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.

- Baharudin, A. (2001). *Kaunseling & Kepimpinan*. Dicapai pada Jun 17, 2012, daripada [http://pkmains.mmu.edu.my/artikel/kaunseling\\_kepimpinan.html](http://pkmains.mmu.edu.my/artikel/kaunseling_kepimpinan.html)
- Bernes, K. B. (2005). *The Elements of Effective Counselling. The National Consultation on Career Development (NATCON)*. Alberta: University of Lethbridge.
- Brady, M., & Robertson, C. (2001). Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction: an exploratory cross-national study. *Journal of Business Research*. 4(2):53-60
- Cambridge Regional College. (2011). *Teachers Toolbox*. Dicapai Jun 17, 2012, daripada [http://www.teacherstoolbox.co.uk/T\\_maslow.html](http://www.teacherstoolbox.co.uk/T_maslow.html)
- Cassano, E. (2008). *Smart business*. Dicapai Jun 12, 2012, daripada <http://www.sbnonline.com/2008/06/the-path-to-customer-Satisfaction-how-happy-employees-lead-to-happy-customers/?full=1>
- Chinien , C. (2003). *Analytical Survey The Use of ICTs In Technical and Vocational Education and Training*. France: UNESCO Institute for Information Technologies in Education.
- Chua, B.S. (2004). *Hubungan di antara personaliti, motivasi dan prestasi kerja dalam kalangan belia malaysia*. Universiti Malaysia Sabah: Tesis Sarjana.
- Chua, P.Y. (2006). *Statistik Dalam Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hil.
- Cole, L., & Cole, M. (2006). *Employee Satisfaction And Organizational Performance: A Summary Of Key Findings Daripada Applied Psychology*. Dicapai pada Jun 12, 2012, daripada <http://www.teammax.net/files/LiteratureReview.pdf>
- Collins, S., & Arthur, N. (2007). A Framework for Enhancing Multicultural Counselling Competence. *Canadian Journal of Counselling*. 5(2):137-160

- Edwards, K., & Quinter, M. (2011). Factors Influencing Students Career Choices among Secondary. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies (JETERAPS)* . 2, 81-87.
- Finn, J., & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research*. 5(1):25-43
- Flisher, A. J. (2002). Characteristics of Students Receiving Counseling Services at The University of Cape Town, South Africa. *British Journal of Counselling*, 6(2): 89-94.
- Ghazali., M. Z. (2007). *Mendepani cabaran ke arah universiti bertaraf dunia*. Johor Baharu: Universiti Teknologi Malaysia.
- Goodman, J., & Hoppin, J. (2007). *Adult career counseling:New clients, New Strategies* (ACAPCD-10). Alexandria, VA : American Counseling Association.
- Grove, H. (2012). *Maslow's Hierarchy Of Needs Method for Trust-Based Relationship Building*. Dicapai pada Jun 17, 2012, daripada Regis University CPS Blog: <http://cps.regis.edu/blog/maslows-hierarchy-of-needs-method-for-trust-based-relationship-building/>
- Grubb, W. (2001). Guidance and Counseling in community college. *Community College Research Center*. Volume 12. Page 2.
- Halldorai, K., G, S., & Prabhu, R. (2011). Analysis of competencies gap between management education and employability stake, special reference to MBA students in self-financing institutions in Coimbatore district, India. *International Journal for Business, Strategy & Management*. 2(3): 49-78
- Hatta, I. (2001). *Kefahaman Instrumental dan Kefahaman Relasional Pelajaran Dlam Topik Lukisan Otrhografik dan Pandangan Keratan*. Universiti Teknologi Malaysia : Tesis Sarjana.

- Hornby, M. (2000.). *Three easy steps to the Job You want. Second Edition*. London: Prentice Hall.
- Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara (2003). *Kajian Masalah Pengangguran di Kalangan Siswazah*. Kuala Lumpur: Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2012). *Perangkaan Tenaga Buruh Malaysia*. Dicapai Jun 17, 2012, daripada [http://www.statistics.gov.my/portal/images/stories/files/LatestReleases/employment/Labour\\_Force\\_Indicator\\_Malaysia\\_Jan\\_2012BI.pdf](http://www.statistics.gov.my/portal/images/stories/files/LatestReleases/employment/Labour_Force_Indicator_Malaysia_Jan_2012BI.pdf)
- Jumaat S.A., & Muji., S. Z. (2008). Mampukah Seminar Kerjaya Kejuruteraan Kuasa Meningkatkan Motivasi Diri Kepada Pelajar di IPT?. *Persidangan Pembangunan Pelajar Peringkat Kebangsaan*. 9(1): 56-70.
- Karim, A. (2004, Februari 1). Wawancara:Usah terik tangani gejala sosial. *Mingguan Malaysia*.
- Kelloway, E., & Barling, J. (2000). What We Have Learned About Developing Transformational Leaders. *Leadership & Organization Development Journal*. 7(2):355-362.
- Kerka, S. (2000). *Parenting and Career Development*. (EDO-CE-00-214). Columbus: Clearinghouse on Adult, Career, and Vocational Education.
- Khairul Azizi, E. (2011, march 23). Rancang Kerjaya dari awal . *Berita Harian* .
- Kubiszyn, T. A. (2000). *Educational Testing and Measurement : Classroom Application and Practice. Sixth Edition*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Lent, R.W. , Brown, S. D. , Hacket , G. (2000). Contextual supports and barriers to career choice : A social cognitive analysis. *Journal of Counseling Psychology*. 47,36-49
- Marcel, B. (2010, November). Employee Satisfaction As A Catalyst For Improved. Cape Peninsula: University of Technology.

- Marsom, S. (2005). *Keperluan Pelajar Pendidikan Teknik dan Vokasional dalam Menjalani Latihan Industri*. KUITTHO: Tesis Sarjana.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality. Third Edition*. New York: Harper & Row Publication.
- McKeown, T., & Lindorff, M. (2011). The graduate job search process - a lesson in persistence rather than good career management?. *Education and Training*. 7(2):310 - 320.
- Md Nasir, A., Ali, D. , Noordin, M., & Nordin, M. (2011). Technical Skills And Non-Technical Skills : Predefinition Concept. *Proceedings of the IETEC'11 Conference*. 2(1): 2-3.
- Mertens, D. (2005). *Research and Evaluation in Education and Psychology*. California : Sage Publication Inc.
- Mertler, C. &. (2005). *Introduction to Educational Research*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Mohamed, S.(2008). Divorce in Malaysia . *Seminar Kaunseling Keluarga*. 2(1):34-56
- Mohd Redzwan Bin Abdul Mutalib, M. H. (2008). Panduan Kaunseling Keluarga: Teknik Penyampaian. *Seminar Kaunseling Keluarga*.
- Mohd, F. (2003). *Kepentingan Perkhidmatan Kaunseling Kerjaya di Sekolah Menengah*. Keningau: Universiti Malaysia Sabah.
- Mohd.Salleh, A., Mahmud , Z., & Amat, S. (2006). *Bimbingan dan Kaunseling Sekolah*. Bangi : Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Monnie, (2008, February 16). *Introduction to Abraham Maslow's hierarchy of needs*. Dicapai Jun 17, 2012, daripada <http://www.helium.com/items/866141-introduction-to-abraham-maslows-hierarchy-of-needs>

- Nordin, M., Abd Hamid, M., & Jabor, M. (2005). *Tahap keyakinan Kemahiran Generik Di Kalangan Pelajar Kolej Komuniti Fakulti Pendidikan*. Skudai : Universiti Teknologi Malaysia.
- Nordin, M. (2011). *Amanat Tahun Baharu 2011*. Dicapai Jun 17, 2012, daripada [http://www.ukm.my/ppa/images/stories/amanat\\_menteri\\_KPT/amanat\\_2011.pdf](http://www.ukm.my/ppa/images/stories/amanat_menteri_KPT/amanat_2011.pdf)
- Oravec, J. (2000). Internet and computer technology hazards: Perspectives for family counselling. *British Journal of Guidance & Counselling*. 8(1): 12-32.
- Othman, A. (2011). *Bahagian Pembangunan kurikulum 2012*. Dicapai Disember 11, 2011, daripada [http://www.moe.gov.my/bpk/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://www.moe.gov.my/bpk/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)
- Perangkaan Utama Tenaga Buruh, M. (2011). Dicapai daripada [http://www.statistics.gov.my/portal/images/stories/files/LatestReleases/employment/Labour\\_Force\\_Indicator\\_Malaysia\\_Sep2011\\_BM.pdf](http://www.statistics.gov.my/portal/images/stories/files/LatestReleases/employment/Labour_Force_Indicator_Malaysia_Sep2011_BM.pdf)
- Perone, J., Winters, P., Read, M., & Sankah, I. (2005). *Assessing Hierarchy of Needs in Levels of Service*. New York: National Center for Transit Research Center for Urban Transportation Research .
- Rasul, R. (2007). *Sistem yang ada punca ramai graduan Melayu menganggur*. Dicapai April 14, 2012, daripada [http://www.harakahdaily.net/v2//index.php?option=com\\_content&task=view&id=6166&Itemid=50](http://www.harakahdaily.net/v2//index.php?option=com_content&task=view&id=6166&Itemid=50)
- Robson, C. (2002). *Real world research : A resource for social scientist and practitioner-researchers. Second Edition*. New York : Oxford Blackwel.
- Robson, D., & Robson, M. (2000). Ethical issues in internet counselling. *Counselling Psychology Quarterly*. 4(2): 34-56.

- Sapaat, M., Mustapha, A., Ahmad, J., Chamili, K., & Muhamad, R. (2009). *A Data Mining Approach to Construct Graduates Employability Model in Malaysia*. Bangi: Universiti Putra Malaysia.
- Sarkawi, K. (2007). *Peranan Kaunseling Kerjaya Dalam Menentukan Pemilihan Kerjaya Pelajar Di Sekolah Menengah Teknik : Satu Kajian Kes Di Sekolah Menengah Teknik Batu Pahat*. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia :Tesis Sarjana.
- Savickas, M.(2003). Advancing the career counseling profession: Objectives and strategies for the next decade. *The career development quarterly*. 4(1): 78-90.
- Sekaran. (2000). *Research Method for Business: a skill building approach (3rd edition)*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Smith, P. (2008). *Happy Positive Employees Make Happy Satisfied Customers*. Dicapai Jun 12, 2012, daripada <http://www.articlesbase.com/human-resources-articles/happy-positive-employees-make-happy-satisfied-customers-700069.html>
- Spector, P. E. (2005). *The dimensionality of counterproductivity: Are all*. United States of America:University of South Florida.
- Tan, N. T. (2002). Development of youth for the global economy: Dealing with youth unemployment in the Singapore context. *Youth Studies*, Vol. 5, Issue No. 2. Page 54.
- Tricot, A. (2002). *Improving Occupational Information*. France : Institut Universitaire de Formation des Maitres de Midi-Pyrenees.
- UNESCO Bangkok. (2012). *Graduate Employability In Asia*. Bangkok: UNESCO Bangkok.
- Vogel, D., Wade, N., & Hackler, A. (2007). Perceived Public Stigma and the Willingness to Seek Counseling:The Mediating Roles of Self-Stigma and Attitudes Toward Counseling. *Journal of Counseling Psychology*. 1(2): 40-50.

- Wiersama, W. (2000). *Research Methods in Education: An introduction*. Boston. 3(1):34-54.
- Yahaya, A., Ghaffar, M., & Damir, N. (2003). *Ciri-ciri Personaliti Dalam Pemilihan Kerjaya Pelajar, Gaya Pembelajaran Pelajar dan Hubungannya Dengan Pencapaian Akademik*. Kuala Lumpur : Universiti Teknologi Malaysia.
- Yuliarmi, Ni Nyoman, and Putu Riyasa (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar*. *Buletin Studi Ekonomi*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Yusof, N., & Rostam, K. (2008). *Sumber Manusia dan kelebihan daya saing lokasi industri barangan elektrik dan elektronik: Kes Zon Perindustrian bayan lepas, Pulau Pinang*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Yusri. (2010). *Graduate Employability UTHM siri 1*. Batu Pahat : Universiti Tun Hussein Onn.
- Zainuddin, Z. N., & Harun, L. M. (2006). Perhubungan Menolong Secara Maya: Satu Penelitian. *Seminar Kaunseling Kebangsaan*. 7(2) : 45-90