

**PENGALAMAN PEMBELAJARAN INFORMAL DALAM KALANGAN PEKERJA PEJABAT TANAH DI KELANTAN**  
**INFORMAL LEARNING EXPERIENCE AMONG LAND OFFICE EMPLOYEE IN KELANTAN**

Nur Farahin binti Mohd Yusof\*, Muhammed Fauzi Othman, Mohd Azhar Abd Hamid, Mohd. Koharuddin Balwi & Mohd. Nasir Markom

*Pembangunan Sumber Manusia & Psikologi, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor, Malaysia*

\*Corresponding author [m-azhar@utm.my](mailto:m-azhar@utm.my)

Received: 1<sup>st</sup> February 2022

Received in revised form: 15<sup>th</sup> May 2022

Accepted: 15<sup>th</sup> June 2022

Published: 28<sup>th</sup> June 2022

Received: 1<sup>st</sup> February 2022

**Abstrak**

Kajian ini dijalankan bertujuan meneroka pengalaman pembelajaran informal dalam kalangan pekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan Kelantan. Pembelajaran informal antara kaedah penting peningkatan pengetahuan, kemahiran dan kompetensi di tempat kerja. Kajian dijalankan menggunakan kaedah kualitatif sepenuhnya. Teknik temu bual secara semi berstruktur digunakan melalui teknik persampelan bertujuan. Lima pekerja di organisasi berkaitan telah dipilih sebagai informan kajian. Terdapat tiga objektif kajian ini iaitu mengenalpasti faktor yang mendorong pekerja melaksanakan pembelajaran informal; mengenalpasti strategi yang digunakan dalam pembelajaran informal dan meneroka kesan pembelajaran informal terhadap pekerja. Data yang diperolehi daripada temubual ditranskrip verbatim dan dianalisis menggunakan kaedah tematik. Dapatan kajian menunjukkan, pekerja terdorong untuk belajar kerana faktor motivasi; tuntutan kawasan persekitaran dan keperluan kerja. Strategi pembelajaran pula pelbagai seperti menggunakan strategi bahan bacaan; media elektronik; kaedah pemerhatian dan berdialog dengan orang yang lebih pakar. Selain itu, kesan pembelajaran informal dalam kalangan pekerja adalah berlakunya peningkatan pengetahuan seperti ilmu undang-undang hartanah, kemahiran dalam menguruskan tugas terutama di lapangan dan meningkatkan profesionalisme serta memperbaiki sikap mereka terhadap kerja.

Kata kunci: *Pengalaman, pembelajaran Informal, pengurusan tanah dan hartanah, pekerja, pelajar dewasa*

*Abstract*

*This study was conducted to explore the experience of informal learning among employees of the Land and District Office in Kota Bharu, Kelantan. Informal learning has been deemed as an important method in enhancing knowledge, skill and competence at the workplace. The study employed qualitative approaches via semi structured interviews. Purposive sampling was used to determine five employees as informants. Three objectives, i.e. factors promoting informal learning, strategies employed in the process and the effects of informal learning towards their work performance. From the transcriptions, thematic analysis was performed. Data suggest that respondents were urged to learn due to work requirements and environment. On the other hand, strategies such as reading, electronic media, observations and dialogue with experts were common among them. Furthermore, it has shown that informal learning has helped them increase their knowledge in property laws, tasks relating fieldwork and overall professionalism as well as improve their attitude towards work. This shows that informal learning benefits employees in enhancing their competency.*

*Keywords: informal learning, property management, adult learner and employees.*

© 2022 Penerbit UTM Press. All rights reserved

**1.0 LATAR BELAKANG KAJIAN**

Pembelajaran informal mampu memberi kesan positif terhadap pembangunan pengetahuan, kemahiran, nilai dan sikap kepada seseorang pekerja dalam organisasi (Werquin, 2010). Mohd. Azhar (2017) menyatakan kemampuan organisasi dalam jangka panjang bergantung kepada kebolehan dan kemampuan pekerja untuk sentiasa belajar khususnya dalam konteks pekerjaannya dalam organisasi. Justeru dalam konteks pembelajaran dewasa, orang dewasa yang berkerja perlu sentiasa belajar samada secara formal, informal mahupun bukan formal untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran, nilai dan sikap (Coombs, 1985). Namun dalam artikel ini, tumpuan akan diberikan terhadap sejauh mana pembelajaran informal diaplikasikan oleh pekerja dalam konteks organisasinya. Menurut Jabatan Buruh A.S, Laporan Statistik Buruh menunjukkan sebanyak 70 peratus pembelajaran di tempat kerja adalah pembelajaran informal (Frazis, Gittleman & Joyce, 1998). Malah Hoyle (2015) berpendapat pembelajaran informal adalah pembelajaran penting kepada sesebuah organisasi pada abad ke-21. Spalding (2014) menyatakan pembelajaran informal berlaku dalam kehidupan seharian sama ada secara sedar atau tidak sedar. Malah pembelajaran informal berlaku secara spontan dan belaku di luar kelas tanpa guru. Hoyle (2015) dan Mohd Azhar (2017) berpandangan

pembelajaran informal semakin penting khususnya pada zaman teknologi komunikasi maklumat ini. Hal ini kerana semua maklumat boleh diakses dengan mudah menerusi pelbagai platform seperti media sosial.

Kajian ini dijalankan bagi menfokuskan pengalaman pembelajaran informal dalam kalangan pekerja di salah sebuah pejabat Tanah dan Jajahan di Kelantan. Kajian memberi fokus terhadap faktor, strategi dan kesan yang terlibat dalam pembelajaran informal. Kajian ini mensasarkan informan yang mempunyai pengalaman dalam pembelajaran informal bagi mendapatkan data dan maklumat kajian.

Pembelajaran informal adalah salah satu bentuk pembelajaran dalam pembelajaran dewasa (Mohd. Azhar, 2018). Pembelajaran dewasa merujuk kepada pembelajaran yang berlaku dalam kalangan orang dewasa yang dalam istilah saintifiknya dikenali sebagai andragogi (sains mengajar orang dewasa belajar) (Spalding (2014). Knowles (1980) menyatakan proses pengajaran golongan dewasa lebih sesuai dilakukan secara bebas, bersifat praktikal, mempunyai matlamat dan hala tuju diri serta mempunyai kaitan dengan pengalaman. Dengan kata lain, pendekatan dan metod pembelajaran dewasa selari dengan perkembangan, kehendak dan keperluan orang dewasa itu sendiri (Merriam & Grace, 2011).

Dalam konteks organisasi, salah satu daripada faktor yang menentukan kemampuan sesebuah organisasi adalah pembelajaran (Werquin, 2010; Merriam & Berrima, 2014). Menurut Hoyle (2014) merujuk kepada bagaimana suburnya pembelajaran dalam persekitaran yang kondusif. Kesan daripada pembelajaran dapat dilihat daripada produktiviti sesebuah organisasi (Hoyle, 2014). Ia bukan bermaksud keunggulan yang dicapai oleh organisasi berdasarkan kuantiti dan kualiti produktiviti (Hoyle, 2014). Produktiviti yang berkualiti sangat penting untuk terus bertahan dalam persaingan yang sangat kompetitif pada masakini. Menurut Spalding (2014), kengangan pekerja untuk terus belajar akan memberi kesan kepada dirinya dan organisasinya dalam jangka panjang. Penurunan produktiviti pekerja di tempat kerja menyebabkan berlakunya daya saing yang rendah dan sekali gus memberi kesan terhadap ganjaran, gaji dan kenaikan pangkat. Justeru, menurut Merriam, Caffarella & Baumgartner, (2007) pekerja dan organisasi seharusnya saling berusaha dalam mewujudkan konteks dan situasi pembelajaran yang diinginkan. Untuk mencapai matlamat ini, Hoyle (2014) berpendapat organisasi haruslah memainkan peranannya dengan mendorong pekerjanya untuk belajar di tempat kerja. Justeru, pembelajaran informal menurut pandangan sarjana sangat penting dan merupakan sebahagian daripada keperluan agar organisasi menjadi lebih mapan dan inovatif (Werquin, 2010; Merriam & Bierema, 2014).

Dalam konteks kajian ini pula, pejabat tanah dan galian merupakan salah satu daripada organisasi yang sering berdepan dengan pelanggan yang datang dengan pelbagai isu dan masalah berkaitan tanah. Justeru, sebagai organisasi yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan isu-isu berkaitan dengan seharusnya memiliki pekerja yang berpengetahuan, berkemahiran dalam menyelesaikan dan memberi pandangan hal-hal berkaitan tanah, memiliki sikap dan nilai yang baik dalam mendepan pelbagai karakter pelanggan. Berdasarkan senario ini, menjelaskan betapa pentingnya pekerja menyediakan diri mereka dengan pengetahuan, kemahiran, nilai dan sikap yang baik agar pelanggan berpuashati dan mudah berurusan. Selain itu, pembelajaran informal ini juga penting kepada organisasi agar organisasi menjadi lebih cekap dan berkesan dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan.

## ■ 2.0 TUJUAN KAJIAN

Kajian ini bertujuan untuk;

- meneroka faktor yang mendorong pekerja terlibat dalam pembelajaran informal di tempat kerja.
- memahami strategi yang digunakan oleh pekerja dalam pembelajaran informal di tempat kerja
- meneroka kesan pembelajaran informal di tempat kerja kepada pekerja

## ■ 3.0 KAJIAN LITERATUR

### *Pembelajaran Informal*

Pembelajaran informal merupakan proses pembelajaran yang berlaku secara spontan sama ada sedar atau tidak sedar (Werquin, 2010; Mohd. Azhar, 2017). Menurut Spalding (2014) dan Merriam & Bierema (2014) pembelajaran informal boleh berlaku dimana-mana sahaja contohnya di tempat kerja, di rumah dan di kedai kopi. Pembelajaran informal berlaku apabila seseorang individu melayani niat dan keinginannya untuk mengetahui atau mempelajari sesuatu dalam persekitarannya. Justeru, pelbagai strategi yang dapat dimanfaatkan oleh individu seperti pemerhatian, mendengar radio, menonton Youtube, membaca buku ilmiah serta berdialog dengan pakar (Spalding, 2014). Livingstone (2001) menyatakan bahawa pembelajaran informal adalah pembelajaran yang berlaku secara sengaja dan tidak sengaja iaitu individu cuba mengenalpasti sesuatu aktiviti untuk belajar. Ellinger dan Cseh (2007) beranggapan bahawa pembelajaran informal lebih penting dan memberi manfaat bagi membina pekerja berpengetahuan dengan pelbagai strategi pembelajaran yang diminati oleh pekerja di tempat kerja.

Pembelajaran informal di tempat kerja merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang yang biasa dialami oleh pekerja tanpa mereka sedari (Merriam & Bierema, 2014). Inilah keistimewaan pembelajaran informal iaitu ia boleh berlaku dengan sedar mahupun tanpa sedar. Pembelajaran informal adalah tidak sama dengan pembelajaran formal yang seperti pendidikan berasaskan kelas serta berstruktur

(Marsick dan Watkins, 1990). Selain itu, dalam banyak keadaan pembelajaran informal boleh dikawal sendiri oleh individu tersebut. Menurut Marsick dan Watkins (1990), pembelajaran informal adalah sebgaiian daripada pembelajaran dewasa yang diminati oleh orang dewasa kerana ia berpusatkan pada pengalaman hidup. Selain itu, Hoyle (2014) menyatakan pembelajaran informal berkos rendah kerana ia tidaklah memerlukan prasarana dan keperluan pembelajaran seperti mana pembelajaran formal dan bukan formal.

Kajian ini akan membincangka tiga teori iaitu teori pembelajaran sosial, teori pembejajaran dewasa dan teori pembelajaran arah diri. Ketiga-tiga teori ini dapat menjelaskan ketiga-tiga objektif kajian ini.

### **Teori Pembelajaran**

Pembelajaran dewasa merujuk kepada proses seseorang berusaha untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan sikap dalam pembangunan diri dan organisasi. Pendekatan, kaedah dan keperluan pembelajaran berbeza dengan kanak-kanak (Spalding (2014). Hal ini demikian kerana pembelajaran dewasa mempunyai keistimewaannya kerana ia berorientasikan kepada keperluan, keinginan dan kehendak individu. Justeru, dalam kajian ini hanya tiga teori pembelajaran yang akan dibincangkan bagi menjelaskan fungsinya dalam kajian berbentuk kualitatif ini.

#### ***Teori Pembelajaran Sosial***

Secara umumnya, teori pembelajaran sosial dapat menjelaskan fenomena pembelajaran samada untuk kanak-kanak mahupun orang dewasa (Merriam, caffarella & Baumgartner, 2007). Teori Pembelajaran sosial merupakan proses pembelajaran dan tingkahlaku sosial yang mencadangkan agar tingkahlaku baru dapat diperolehi melalui pemerhatian terhadap orang lain (merriam & bierema, 2014). Teori ini sering disebut sebagai jambatan antara tingkahlaku dan teori pembelajaran kognitif termasuklah pemerhatian dan ia memerlukan motivasi intrinsik dan ekstrinsik yang tinggi. Menurut Bandura (1967) dalam Merriam, Caffarella & Baumgartner, (2007), teori pembelajaran sosial adalah paling rumitkan berbanding dengan teori lain. Hal ini demikian kerana, teori ini dijalankan melalui pemerhatian. Namun begitu, tahap pemerhatian setiap individu adalah berbeza dan bergantung pada tahap diri sendiri. Pembelajaran secara pemerhatian memberi kesan kepada individu kerana ia bergantung sepenuhnya pada diri dan tidak berlakunya komunikasi dengan orang lain.

Adrian M. A (2007) menjelaskan bahawa teori pembelajaran sosial menjelaskan bagaimana seseorang individu belajar daripada orang lain menerusi pemerhatian (observation) samada secara sengaja mahu pun tidak disengajakan. Selain itu, pembelajaran sosial merupakan proses pembelajaran seseorang individu belajar daripada persekitaran sosialnya dengan cara meniru, *modelling* atau *shadowing*. Dengan cari ini, seseorang itu dapat meniru perlakuan dan perbuatan yang diinginkannya agar perbuatan dan tingkahlaku tersebut dapat diulangi sehingga mencapai tahap pelaziman dan berkemahiran.

#### **Model Pembelajaran Arah Diri**

Dalam bahasa yang mudah, pembelajaran arah diri bermaksud “belajar kerana dan untuk diri sendiri”. Pembelajaran arah diri menjelaskan tentang perspektif, keperluan dan tanggungjawab serta pemikiran orang dewasa pelajar dewasa terhadap pembelajaran mereka sendiri (autonomi) (Norzaini, 2009). Proses pembelajaran ini membantu dan menyokong pelajar dewasa dalam mengembangkan matlamat diri dengan mencari serta memperoleh sumber pembelajaran yang sesuai digunakan dalam mencapai objektif pembelajaran. Knowles (1975) mendefinisikan pembelajaran arah diri sebagai;

*“...in which individuals take the initiatives, with or without the helps of others, in diagnosing their learning needs, formulating goals, identifying human and material resources for learning, choosing and implementing, appropriate learning strategies and evaluating those learning outcomes”*

Knowles (1975) meyakini terdapat enam proses yang menjadi asas pembelajaran arah diri iaitu (i) *setting* persekitaran yang menimbulkan kontrak pembelajaran yang kondusif antara pelajar dan fasilitator (ii) mendiagnos keperluan pembelajaran oleh pelajar dewasa (iii) menentukan matlamat pembelajaran yang ingin dicapai (iv) mengenalpasti sumber-sumber pembelajaran (v) pemilihan dan pelaksanaan strategi pembelajaran yang diinginkan (vi) melakukan penilaian terhadap hasil pembelajaran.

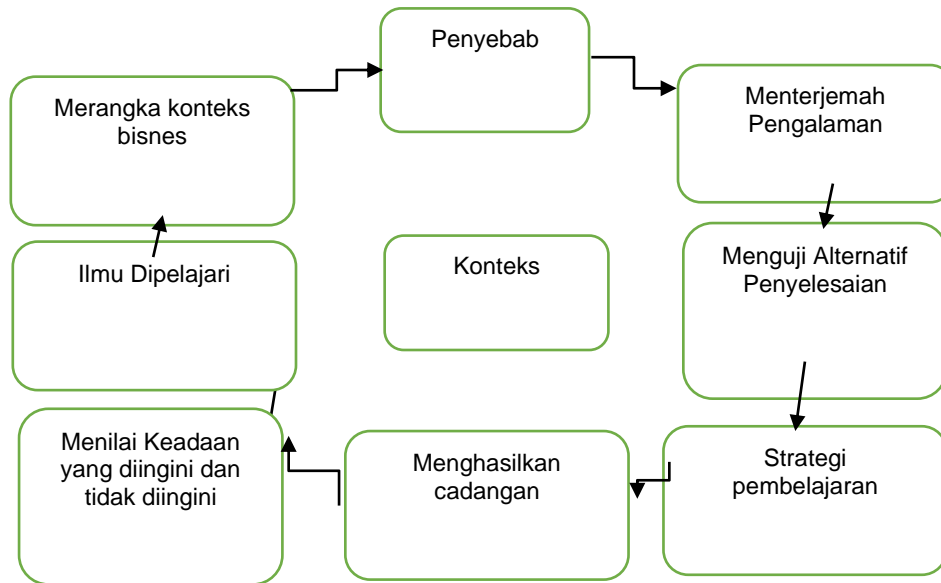
LeJeune (2002) memperkenalkan model yang berkaitan dengan pembelajaran arah diri yang mempunyai kaitan dengan pembelajaran dewasa. Menurut beliau, terdapat empat fungsi utama yang penting dalam pembelajaran arah diri iaitu ciri-ciri keperibadian individu, kemahiran dan kebolehan, prestasi dan tingkahlaku serta motivasi individu untuk belajar.



**Rajah 1:** Komponen Pembelajaran Arah Diri  
 Sumber: (LeJeune, 2002)

**Model Pembelajaran Informal**

Pembelajaran informal merupakan pembelajaran yang dalam banyak keadaan ia berlaku tanpa disedari (Mohd. Azhar, 2017). Pembelajaran informal kebiasaanya di bawah kawalan individu bukannya organisasi. Manakala pembelajaran informal yang bersifat insidental adalah bertujuan pencapaian dalam tugas, budaya organisasi dan interaksi interpersonal di tempat kerja. (Marsick dan Volpe, 1999).



**Rajah 2:** Model Pembelajaran Informal dan Insidental

**4.0 METODOLOGI**

**Reka Bentuk Kajian**

Reka bentuk penyelidikan adalah suatu rancangan tindakan untuk menunjukkan penyelidikan yang dijalankan dan mendapatkan maklumat yang lebih terperinci (Sabitha, 2006). Kajian ini menggunakan rekabentuk kualitatif sepenuhnya. Menurut Aini (2007), kajian kualitatif merupakan kajian yang menggunakan data-data berbentuk kualitatif seperti temubual, pemerhatian, dokumen dan artifak. Kajian ini dijalankan di salah sebuah pejabat tanah dan galian di negeri Kelantan. Reka bentuk dalam proses penyelidikan sangat penting sebagai tempat rujukan pengkaji bagi mengelakkan kajian yang dijalankan tersasar daripada objektif dan matlamat kajian. Penyelidikan menggunakan kajian kualitatif adalah

penggunaan pelbagai jenis kaedah termasuklah kaedah semula jadi untuk mengkaji perkara-perkara tertentu (Denzin & Lincoln, 1994).

**Kajian Fenomenologi:** Bagi memastikan dapatan kajian yang diperolehi adalah tepat dan sesuai, pengkaji menggunakan pendekatan fenomenologi dalam kajian. Kamarul Azmi Jasmi menyatakan bahawa fenomenologi adalah perkataan yang berasal daripada dua kata akar iaitu *phenomenon* dan *logos*. *Phenomenon* bermaksud realiti yang dapat dilihat manakala *logos* adalah sejenis pengetahuan. Fenomenologi adalah ilmu pengetahuan yang diperolehi bagi menjelaskan sesuatu perkara dengan lebih terperinci. Selain itu, fenomenologi juga memperhatikan struktur atau pengalaman yang berkaitan dengan struktur kesedaran seseorang. Pengkaji menggunakan pendekatan fenomenologi sebagai anggapan secara umum dalam pelbagai jenis dan bentuk pengalaman yang dihadapi. Pendekatan fenomenologi terdiri daripada kerangka teori yang menfokuskan bagaimana pengalaman mempengaruhi dan membentuk perilaku (Lebar, 2017). Malah, penggunaan pendekatan fenomenologi dalam kajian dapat membantu pengkaji dalam memahami persamaan pengalaman hidup antara individu yang berbeza. Maklumat yang telah dikumpulkan dapat memberi gambaran yang jelas terhadap intipati pengalaman hidup berkaitan dengan 'apa' dan 'bagaimana' (Moustakas, 1994). Kesimpulannya, pendekatan fenomenologi sesuai diaplikasikan dalam kajian bagi meneroka pengalaman pembelajaran dalam kalangan pekerja dan dapat mengetahui bagaimana pengalaman memberi kesan terhadap sikap pekerja.

### **Informan Kajian**

Bagi mencapai objektif kajian, pemilihan informan yang tepat sangat penting. Hal ini demikian kerana, objektif kajian yang ditetapkan dapat membantu pengkaji dalam pemilihan jumlah informan yang bersesuaian dengan kajian dijalankan. Pengkaji telah memilih seramai lima orang informan bagi mendapatkan data kajian. Pemilihan informan difokuskan dalam kalangan pekerja seniordi Pejabat Tanah dan Jajahan di negeri Kelantan. Tujuan utama pengkaji memilih pekerja lama adalah bagi meneroka pengalaman pembelajaran informal di tempat kerja dalam kalangan pekerja. Oleh itu, pemilihan informan adalah berdasarkan kriteria yang berikut:

- i. Lelaki dan Perempuan.
- ii. Pekerja lama yang berpengalaman dalam bidang hartanah (sekurang-kurangnya 10 tahun).
- iii. Terlibat dalam pembelajaran informal sepanjang bekerja dalam bidang hartanah.
- iv. Pekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan Kota Bharu, Kelantan.

Menurut Mohd Azhar (2012), bilangan sampel bagi kajian kualitatif adalah dalam bilangan yang kecil. Persampelan kajian merupakan elemen penting yang perlu difokuskan oleh pengkaji bagi mendapatkan data dan maklumat yang lebih tepat dan terperinci berdasarkan populasi kajian (Sabitha, 2006). Kajian ini menggunakan kaedah pensampelan bertujuan. Pengkaji menggunakan kaedah persampelan bertujuan kerana untuk mencapai objektif kajian yang memerlukan informan yang berpengalaman luas dan telah bekerja lebih 10 tahun. Menurut Sugiyono (2010) mendefinisikan pensampelan bertujuan merupakan satu teknik pensampelan untuk menentukan sampel kajian dengan beberapa kriteria tertentu yang bertujuan agar data yang diperolehi lebih tepat. Selain itu, penggunaan persampelan bertujuan membantu pengkaji dalam mengenalpasti keterlibatan informan sama ada secara langsung atau tidak semasa mendapatkan maklumat dan data.

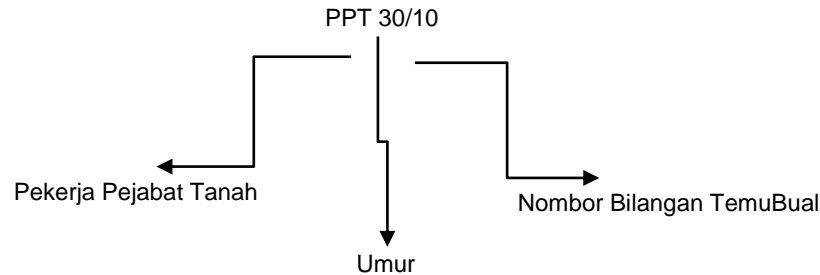
### **Instrumen Kajian**

Dalam penyelidikan, maklumat yang diperolehi oleh pengkaji seperti demografi informan merupakan salah satu instrumen yang digunakan. Instrumen lain yang digunakan dalam kajian adalah kertas, pen, pensil dan borang soal selidik. Borang soal selidik digunakan sebagai panduan semasa temu bual dijalankan. Kajian penyelidikan melibatkan pengutipan data dan maklumat daripada informan (Noraini Idris, 2010). Menurut Colton & Covert (2007), segala alatan yang digunakan sebagai sokongan sepanjang proses penyelidikan berjalan adalah dinamakan instrumen. Bagi mendapatkan maklumat, terdapat beberapa elemen sepanjang proses mendapatkan data dan maklumat iaitu pengkaji, informan dan soalan temu bual. Tidak dinyatakan instrumen dibina oleh siapa dan pernah guna di mana

### **Kaedah Temu Bual**

Pengkaji menjalankan kaedah temu bual secara bersemuka bersama informan. Kaedah ini memudahkan bagi pengkaji bagi mendapatkan data dan maklumat berkenaan dengan lebih terperinci. Hal ini demikian kerana, kaedah temu bual dapat membantu pengkaji mendapatkan maklumat dengan lebih tepat dan mendalam.

**Pengekodan data:** Pengekodan data merupakan proses mengorganisasi data kepada bahagian-bahagian berdasarkan teks sebelum menyampaikan maksud daripada teks tersebut (Rossman & Rallis: 1998). Dalam konteks kajian ini, pengkaji telah membahagikan tema dan kategori dengan menggunakan kata kunci atau frasa. Selepas temu bual dijalankan, pengkaji memberikan kod terhadap nama informan dan teks temu bual seperti dalam rajah 4.

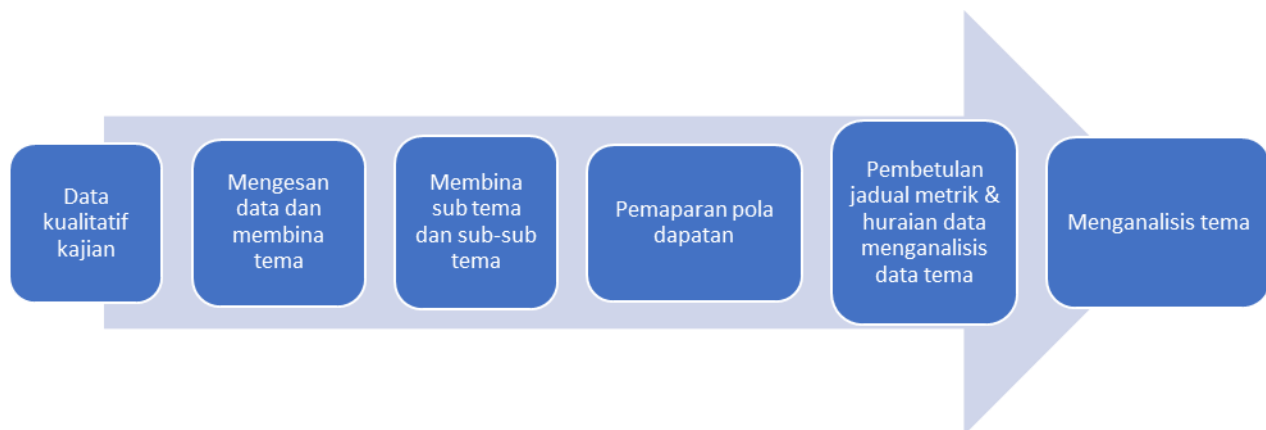


**Rajah 4:** Kod Butiran Informan dan Temubual

**Kajian Rintis:** Ahmad Mahdzan (2002) menyatakan bahawa kajian rintis merupakan elemen penting yang perlu dijalankan bagi menentukan kebolehpercayaan terhadap setiap instrument kajian. Selain itu, pengkaji dapat mengenalpasti kelemahan instrumen kajian. Malah, kajian rintis membantu pengkaji dalam mengenalpasti kelemahan dan kekurangan dalam kajian. Kebiasaanya, kelemahan yang berlaku dalam kajian dapat dilihat melalui soalan temubual yang disediakan oleh pengkaji. Tambahan pula, kajian rintis ini dapat membantu pengkaji dalam memperbaiki setiap kelemahan dan kekurangan yang wujud semasa penyelidikan dijalankan.

#### *Kaedah Analisis Data*

Menurut Sabitha Marican (2006), data merupakan pengiraan terhadap ciri-ciri atau ukuran terhadap sesuatu perkara yang boleh dikira. Kaedah pengumpulan data terbahagi kepada dua iaitu data primer dan data sekunder. Data yang telah dikumpulkan mewakili kepada beberapa pemerhatian (Burning & Kintz, 1987). Kaedah analisis data kualitatif melibatkan proses transkripsi data, reduksi atau saringan data, pembinaan tema-tema, pengkodan tema dan paparan hasil. Data-data yang telah dikenalpasti perlu disatukan mengikut tema dan subtema yang ditetapkan oleh pengkaji. Pengkaji menggunakan kedua-dua kaedah pengumpulan data. Proses keseluruhan analisis data ditunjukkan dalam rajah 5.



**Rajah 5:** Prosedur Penganalisan Data Kualitatif

## ■ 5.0 DAPATAN KAJIAN

### *Analisis Demografi*

Teknik persampelan bertujuan digunakan dalam kajian ini dalam pemilihan informan. Sampel bagi kajian ini difokuskan dalam kalangan pekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan Kota Bharu. Seramai lima orang informan terpilih dan di temu bual apabila data mencapai tahap

ketepuan (saturated). Julat umur informan adalah 31 tahun hingga 38 tahun seperti dalam jadual 1. Informan kajian ini melibatkan kedua-dua jantina iaitu lelaki dan perempuan. Kriteria utama dalam pemilihan informan adalah mempunyai pengalaman dalam bidang hartanah, terlibat dalam pembelajaran informal sepanjang bekerja dalam bidang hartanah dan merupakan pekerja yang bekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan di Kelantan.

**Jadual 1:** Demografi Informan Kajian

Kod Informan	Umur	Tahap Pendidikan	Tempoh Perkhidmatan
PPT32/01	32 Tahun	Diploma	8 Tahun
PPT38/02	38 Tahun	SPM	16 Tahun
PPT31/03	31 Tahun	Ijazah Sarjana Muda	10 Tahun
PPT34/04	34 Tahun	Ijazah Sarjana Muda	7 Tahun
PPT33/05	33 Tahun	Ijazah Sarjana Muda	6 Tahun

### Analisis Demografi

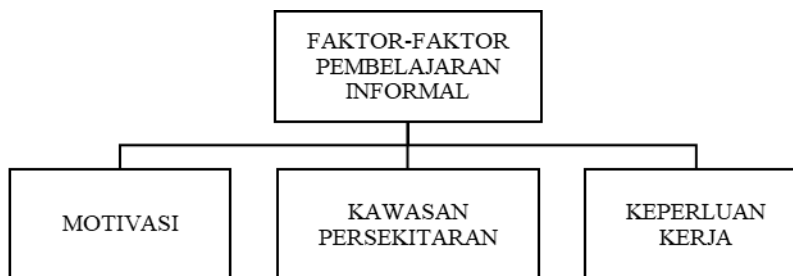
Teknik persampelan bertujuan digunakan dalam kajian ini dalam pemilihan informan. Sampel bagi kajian ini difokuskan dalam kalangan pekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan di Kelantan. Seramai lima orang informan terpilih dan di temu bual. Julat umur informan adalah 31 tahun hingga 38 tahun seperti dalam jadual 2. Informan kajian ini melibatkan kedua-dua jantina iaitu lelaki dan perempuan. Kriteria utama dalam pemilihan informan adalah mempunyai pengalaman dalam bidang hartanah, terlibat dalam pembelajaran informal sepanjang bekerja dalam bidang hartanah dan merupakan pekerja yang bekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan Kota Bharu.

**Jadual 2:** Demografi Informan Kajian

Kod Informan	Umur	Tahap Pendidikan	Tempoh Perkhidmatan
PPT32/01	32 Tahun	Diploma	8 Tahun
PPT38/02	38 Tahun	SPM	16 Tahun
PPT31/03	31 Tahun	Ijazah Sarjana Muda	10 Tahun
PPT34/04	34 Tahun	Ijazah Sarjana Muda	7 Tahun
PPT33/05	33 Tahun	Ijazah Sarjana Muda	6 Tahun

### Perbincangan Objektif 1: Faktor Mendorong Berlakunya Pembelajaran Informal Di Tempat Kerja

Dapatan temu bual yang dijalankan seperti dalam rajah 5, mendapati terdapat tiga tema dalam konteks faktor-faktor yang mendorong pekerja dalam pembelajaran informal iaitu motivasi, kawasan persekitaran dan keperluan kerja. Hasil dapatan kajian mendapati, kelima-lima informan terdorong dalam pembelajaran informal disebabkan motivasi yang wujud dalam diri untuk belajar.



**Rajah 5:** Faktor Pembelajaran Informal

Selain itu, kawasan persekitaran di tempat kerja telah mempengaruhi informan untuk terlibat dalam pembelajaran informal. Keperluan kerja merupakan faktor yang menyebabkan informan untuk belajar bagi mendapatkan maklumat-maklumat dengan cepat selain bertanya dan bergantung pada rakan sekerja. Terdapat informan menyatakan ulasannya berkaitan peningkatan pengetahuan iaitu motivasi, persekitaran dan keperluan kerja. PPT 32/01, menyatakan bahawa *galakkan dan sokongan daripada rakan sekerja* merupakan salah satu motivasi untuk belajar secara informal;



“...rakan sekerja seperti keluarga sendiri iaitu keluarga yang kedua selepas ahli keluarga dirumah. Di mana rakan sekerja perlu saling bantu membantu antara satu sama lain dalam kelebihan dan kekurangan yang ada dalam diri...”

Ini disokong oleh PPT 38/02 yang menyebut:

“...saya rasa galakkan daripada rakan-rakan sangat penting kerana apa-apa perkara yang hendak dilakukan mestilah berdasarkan pada arahan. Jadi dorongan rakan-rakan amat diperlukan dan sama-sama saling membantu dan memberi sokongan...”

Ini menunjukkan bahawa galakan rakan sekerja dan persekitaran boleh memberikan motivasi kepada para informan untuk belajar secara informal. Ini telah disentuh oleh Bandura (1977) yang menyatakan bahawa interaksi dan komunikasi di tempat kerja mampu memotivasikan pekerja untuk belajar. Faktor lain yang mendorong pekerja pejabat tanah melibatkan diri dalam pembelajaran informal *adalah kawasan persekitaran*. Kawasan persekitaran tempat kerja memainkan peranan yang penting dalam proses pembelajaran. Kawasan persekitaran kerja yang kondusif dapat mendorong pekerja untuk terlibat dalam pembelajaran informal. Ini dapat dilihat dari PPT 32/01:

“...peralatan komputer memang banyak membantu sebab sekiranya tiadacomputer, saya tidak dapat membuat kerja. Peralatan komputer amatpenting bagi menyiapkan laporan dan mengemaskini data di dalam sistem...”

PPT 34/04 pula menyatakan bahawa kawasan persekitaran juga mempengaruhi seseorang dalam pembelajaran:

“...suasana yang kondusif di persekitaran tempat kerja banyakmempengaruhi pembelajaran informal berlaku. Namun, di tempat kerjajugalah saya banyak belajar dan lebih praktikal...”

Jelas bahawa persekitaran mampu menggalakkan seseorang itu untuk belajar secara informal dan sendiri. Ini juga ditekankan olehWakins dan Marsick (1990) dan Mohd Azhar et al. (2004) yang menekankan keperluan persekitaran yang kondusif dalam menyokong dan menggalakkan pembelajaran informal. Di samping itu, *keperluan pekerjaan* itu juga penting bagi menjadi faktor seseorang itu belajar. Ini dapat kita perhatikan dalam pernyataan PPT 38/02;

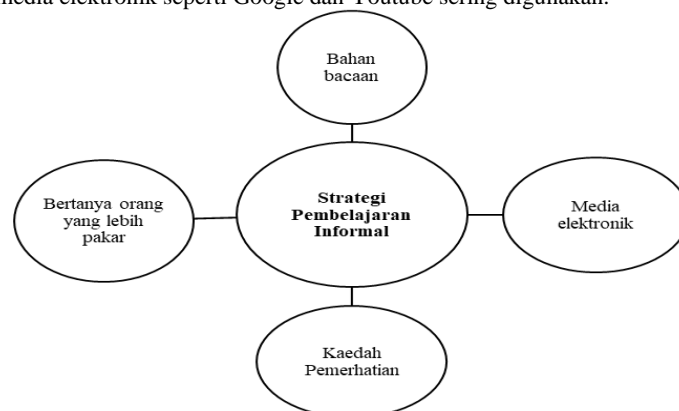
“...bila dah masuk alam pekerjaan banyak saya pelajari. Selain itu, pengetahuansaya dalam undang-undang hartanah turut meningkat berbanding sebelumnya. Walaupun saya ada pengetahuan asas dalam bidang ini, tapi saya tetapbelajar untuk tingkatkan ilmu pengetahuan dalam bidang ini. Semakinbanyak kita belajar, pengetahuan kita pun akan meningkat...”

Ini juga termasuk keperluan mengadaptasi penggunaan komputer dan IT dalam pekerjaan, ini dijelaskan oleh PPT 31/03:

“...kita perlu latih diri kita menggunakan teknologi supaya kerja lebih mudah dan cepat serta selari dengan teknologi masa kini...”

### **Perbincangan Objektif 2: Strategi Yang Terlibat Dalam Pembelajaran Informal**

Rajah 6 menunjukkan strategi yang terlibat dalam pembelajaran informal di tempat kerja. Pengkaji mendapati empat tema di dalam konteks strategi pembelajaran informal dalam kalangan pekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan Kota Bharu. Strategi yang digunakan oleh informan semasa pembelajaran informal adalah dengan membuat rujukan seperti membaca bahan bacaan bercetak iaitu buku, majalah dan modul pembelajaran. Selain itu, media elektronik seperti Google dan Youtube sering digunakan.



**Rajah 6:** Strategi Pembelajaran Informal



Bahan bacaan merupakan salah satu strategi dalam pembelajaran. Membaca adalah jambatan ilmu. Bahan bacaan boleh didapati dalam bentuk maklumat bercetak dan elektronik. Justeru, para informan mengaku bahawa mereka membaca sebagai salah satu strategi pembelajaran informal. PPT 32/01 menjelaskan bahawa bagi memastikan maklumat baru yang diterima adalah betul dan tepat:

“..biasanya saya akan membaca dahulu maklumat itu dan mengkaji dengan lebih teliti. Saya lebih fokus membaca kerana saya suka membaca buku.”

PPT 34/04 pula menjelaskan bahawa beliau menggunakan modul pembelajaran yang disediakan oleh organisasi sebagai rujukannya.

“...saya ada rujuk modul dalam proses pembelajaran. Melalui modul, saya dapat bandingkan maklumat yang diperolehi dalam bidang hartanah sama ada bersesuaian ataupun tidak...”

*Modelling* atau peniruan juga digunakan oleh informan bagi mempelajari sesuatu perkara baru dengan memerhati rakan sekerja dan majikan dalam membuat tugas. Akhir sekali, bertanya kepada orang yang lebih pakar dalam pembelajaran dapat membantu informan mendapatkan sesuatu maklumat dengan cepat dan tepat. Bukti ulasan informan adalah:

“..walaupun saya berkelulusan Ijazah Sarjana Muda tetapi kemahiran saya dalam bidang ini masih tidak cekap. Selain itu, dalam menyiapkan tugas memerlukan kemahiran yang bersesuaian. Disebabkan itulah, saya cuba belajar bagi mengasahkan kemahiran yang terpendam dalam diri saya...”

Strategi yang seterusnya dalam pembelajaran informal adalah melalui media elektronik. Pada zaman canggih ini, media elektronik adalah salah satu peralatan yang digunakan oleh pekerja dalam mendapatkan maklumat. Menurut PPT 32/01, beliau menggunakan media elektronik sebagai strategi pembelajaran. Beliau menggunakan Google dan Youtube sebagai usaha sendiri dalam mencari maklumat baru.

“...teknologi zaman sekarang lebih canggih berbanding zaman dahulu. Kita sendiri kena ada usaha untuk belajar tidak kira melalui media elektronik ataupun kaedah lain...”

“...sekarang semuanya diujung jari dan bergantung pada usaha kita sendiri...”

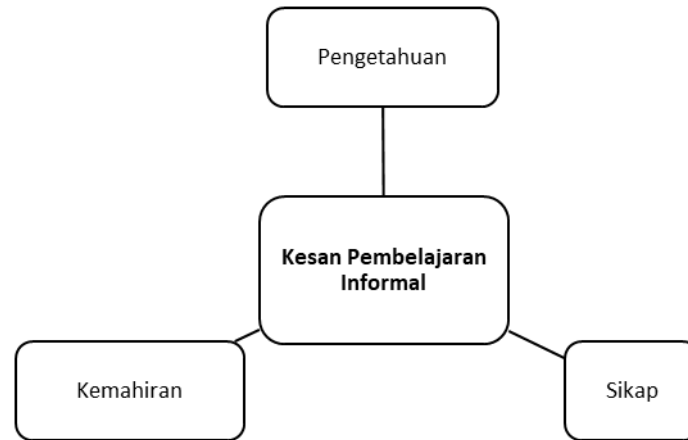
Manakala PPT 38/02 juga menyatakan bahawa beliau turut menggunakan Google dan Youtube dalam pembelajaran. Beliau menjelaskan penggunaan media elektronik kadang-kadang mudah untuk difahami;

“...skop kerja saya adalah bahagian kewangan, saya tiada kemahirandan pengetahuan dalam bidang ini. Jadi saya ambil inisiatif untuk belajar sendiri melalui Google dan Youtube secara perlahan...”

Acapkali para pelajar dewasa menggunakan computer dan internet bagi membantu mereka dalam pembelajaran informal dan sendiri. Ini juga telah dibincangkan oleh Marsick dan Volppe (1999) yang menjelaskan keselesaan para pelajar dewasa menggunakan teknologi untuk belajar.

### ***Perbincangan Objektif 3: Kesan Pembelajaran Informal Terhadap Pekerja***

Rajah 7 menunjukkan kesan pembelajaran informal terhadap pengetahuan, kemahiran dan sikap pekerja. Kesan tersebut dapat dilihat selepas responden terlibat dalam pembelajaran informal. Bagi kelima-lima informan, mereka menyatakan bahawa selepas terlibat dalam pembelajaran informal pengetahuan dan kemahiran semakin meningkat. Manakala sikap turut mengalami perubahan yang ketara berbanding sebelum ini. Sebagai contoh, terdapat informan menyatakan bahawa sikap beliau dalam pengurusan masa adalah teruk.



**Rajah 7: Kesan Pembelajaran Informal**

Kesan yang paling utama melalui pembelajaran informal ialah peningkatan pengetahuan. Ini dijelaskan oleh PPT 32/01, PPT31/03 dan PPT 34/04, mereka menjelaskan bahawa kesan daripada pembelajaran informal berlakunya peningkatan pengetahuan dalam diri. Hal ini demikian kerana, mereka dapat melihat kesan dalam diri beliau semakin bertambah pengetahuan.

“...bila dah masuk alam pekerjaan banyak saya pelajari. Selain itu, pengetahuan saya dalam undang-undang hartanah turut meningkat berbanding sebelum ini. Walaupun saya ada pengetahuan asas dalam bidang ini, tapi saya tetap belajar untuk tingkatkan ilmu pengetahuan dalam bidang ini. Semakin banyak kita belajar, pengetahuan kita pun akan meningkat...”

“...memang banyak beza. Tambahnya, pengetahuan yang diperolehi dapat membantu dari segi saya membuat kerja...”

Para sarjana seperti Merriam dan Cafarell (2007) Mohd Azhar et.al (2004) dan Watkins dan Marsick (1990) kesemuanya menekankan bahawa pembelajaran informal dapat membantu orang dewasa dalam meningkatkan pengetahuan mereka sama ada dalam hal pekerjaan atau sebakilnya. Justeru, pembelajaran dewasa dapat dilihat sebagai wahana utama dalam meningkatkan pengetahuan seseorang. Di samping itu, pembelajaran informal juga dapat mempertingkatkan kemahiran pekerja dewasa. Ini diakui oleh PPT 31/03:

“...walaupun saya berkelulusan Ijazah Sarjana Muda tetapi kemahiran saya dalam bidang ini masih tidak cekap. Selain itu, dalam menyiapkan tugas memerlukan kemahiran yang bersesuaian. Disebabkan itulah, saya cuba belajar bagi mengasahkan kemahiran yang terpendam dalam diri saya...”

Ini disokong oleh PPT 34/04 yang menyatakan bahawa kemahirannya dapat dilihat perubahannya berbanding sebelum ini. Tambahnya lagi, beliau mempelajari kemahirannya melalui pengalamannya sepanjang bekerja di Pejabat Tanah.

“...selain saya dapat tingkatkan kemahiran kerja di pejabat, saya juga dapat meningkatkan kemahiran bagi kerja lapangan. Saya sering berkunjung ke tapak kerja lapangan dan dari sini juga saya dapat belajar untuk meningkatkan kemahiran saya. Kaedah pembelajaran seseorang adalah berbeza dan bergantung pada diri masing-masing.”

Namun begitu ada juga informan yang mengakui bahawa ianya dapat juga mengubah sikap mereka seperti selepas berlakunya pembelajaran informal dalam dirinya, tahap pengurusan masa dalam diri beliau semakin baik terutamanya sewaktu hadir kerja. Bukti ulasannya:

“...kesan pembelajaran informal, pengurusan masa saya semakin baik. Kesan pembelajaran informal membentuk dalam diri saya berkaitan dengan disiplin dan pengurusan masa. Sebelum saya amalkan pembelajaran informal, pengurusan masa saya di pejabat sangat teruk (dalam keadaan ketawa). Selepas proses pembelajaran informal ia memberi kesan yang baik kepada saya...”

Justeru, dapat dilihat, sepertimana dalam penulisan Mohd Azhar (2012), pembelajaran dewasa bukan sahaja dapat meningkatkan pengetahuan dan kemahiran orang dewasa, bahkan membaiki perspektif dan sikapnya terhadap sesuatu atau terhadap kerjanya.

## ■ 6.0 PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa pembelajaran informal berlaku dalam kalangan pekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan Kota Bharu. Pembelajaran informal ini berlaku disebabkan oleh motivasi yang ada dalam diri pekerja untuk mempelajari benda baharu. Selain itu, kawasan persekitaran di tempat kerja juga mendorong pekerja untuk belajar sesuatu secara sendiri. Malah pembelajaran informal yang dilakukan oleh pekerja juga disebabkan oleh keperluan kerja. Keperluan kerja mendorong informan untuk melibatkan diri dalam pembelajaran informal. Menurut Knowles (1980), proses pengajaran golongan dewasa lebih sesuai dilakukan secara bebas, bersifat praktikal, mempunyai matlamat dan hala tuju diri serta mempunyai kaitan dengan pengalaman.

Secara kesimpulannya, pekerja di Pejabat Tanah dan Jajahan Kota Bharu haruslah mengekalkan pembelajaran informal di tempat kerja bagi meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan sikap. Pembelajaran dewasa sangat penting supaya dapat melakukan kerja selari dengan perkembangan peralatan dan teknologi pada masa kini. Dimana setiap kerja yang dilakukan adalah melibatkan peralatan dan teknologi seperti komputer dan internet. Sebagai golongan dewasa, kita haruslah memupuk dalam diri untuk belajar sesuatu perkara dengan sendiri dan tidak bergantung sepenuhnya kepada orang lain.

### *Limitasi dan Cadangan*

Sepanjang penyelidikan dijalankan, terdapat pelbagai limitasi dalam kajian iaitu kajian yang dijalankan ini hanya menfokuskan informan di Pejabat Tanah dan Jajahan Kota Bharu. Selain itu, kajian ini hanya difokuskan kepada pembelajaran informal dalam kalangan pekerja dan segala keputusan dan maklumat yang diberikan adalah bergantung kepada informan semasa sesi temu bual dijalankan. Malah, soalan yang dijawab oleh informan adalah bergantung pada pemahaman informan mengenai pembelajaran informal dan bagaimana ia berlaku.

Kajian yang dijalankan oleh pengkaji adalah menggunakan kaedah kualitatif. Oleh itu, pengkaji mencadangkan beberapa cadangan untuk pengkaji yang akan datang iaitu pengkaji akan datang boleh menjalankan penyelidikan dalam bentuk kuantitatif dan kualitatif serta menvariasikan pelbagai bidang kerja. Selain itu, pengkaji mencadangkan supaya pengkaji akan datang supaya mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi seseorang dalam pembelajaran informal. Tambahan pula, pengkaji akan datang dinasihati untuk mengkaji dengan lebih mendalam terhadap strategi yang digunakan semasa pembelajaran informal. Bukan itu sahaja, pengkaji akan datang juga disarankan untuk melakukan kajian di pelbagai lokasi sama ada di negeri sama ataupun luar negeri.

## ■ 7.0 KESIMPULAN

Kesimpulannya, kajian ini telah memenuhi objektif dan menjawab semua persoalan kajian mengenai pengalaman transformasi perspektif terhadap Jururawat barisan hadapan yang berpengalaman mereawat pesakit COVID-19 semasa Pandemik COVID-19 di Malaysia. Diharapkan segala jawapan bagi kesemua persoalan kajian ini dapat memberi imput tambahan kepada pembelajaran transformatif dalam konteks transformasi perspektif yang dialami oleh Jururawat barisan hadapan yang merawat pesakit COVID-19. Peristiwa pencetus adalah peristiwa penting yang dihadapi iaitu kebarangkalian jangkitan dan kadar kematian, dan keselamatan keluarga telah mendorong informan melakukan transformatif perspektif yang mengubah kehidupan informan bagi melakukan perkara lebih baik untuk kehidupan dan kerjaya mereka dari yang sebelumnya. Maka, jelaslah transformasi perspektif mampu untuk mengubah sesuatu perkara dan bagi konteks kajian ini, ia telah mengubah kehidupan mereka.

### **Rujukan**

- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. New York: General Learning Press. .
- Ellinger, A. & (n.d.). Contextual factors influencing the facilitation of others' learning through everyday work experiences. . *Journal of Workplace*. 11 (30 – 37)
- Coombs, P. H. (1985). *The world crisis in education: A view from the eighties*. New York: Oxford University Press.
- Colton, D. & Covert, R. W. (2007). *Designing and constructing instruments for social research and evaluation*. John Wiley & Sons.
- Frazis, H. G. & Joyce, M (1998). Result from the 1995 survey of employer provided training. *Monthly Labor Review*, 3-13.
- Knowles, M. (1980). *The Modern Practice of Adult Education*. New York: Cambridge.
- Hoyle, R. (2015). *Informal learning in organizations: How to create a continuous learning curve*. London: Kogan Page.
- Knowles, M.S (1975). *Self-Directed learning : A Guide for learners and teachers*. New York: Association Free Press.
- Livingstone, D. (2001). Adults' informal learning: Definitions, findings, gaps and future research (WALL Working Paper No. 21) (1-49). Toronto, ON: University of Toronto. . (WALL Working Paper No. 21) (1-49).
- LeJeune, N. F. (2002). Problem-based learning instruction versus traditional instruction on self-directed learning, motivation and grades of undergraduate computer science students (1-184). University of Colorado at Denver.
- Lebar, O. (2017). *Penyelidikan Kualitatif: Pengenalan Kepada Teori Dan Metode (2nd Ed.)*: Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Marsick, V. J. & Watkins, K. E. (1990). *Informal and incidental learning in the workplace*. . Routledge, New York, NY. .

- Marsick, V. J. and M. Volpe (1999). *Informal learning on the job. In advances in Human Resources*, 3. San Francisco: Berret-Kohler. .
- Merriam, S.B, Caffarella, R.S & Baumgartner, L. M (2007). *Learning In Adulthood:A Comprehensive Guide*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Merriam, S.B & L.L. Bierema (2014). *Adult Learning: Linking Theory & Practices*. New york: Jossey-Bass.
- Merriam, S.B & Grace A.P. (2011). *Contemporary issues in adult education*. New York: Jossey-Bass.
- Mohd Azhar Abdul Hamid, Paimah Atoma, Muhamad Fauzi Othman dan Mohd Nasir Markom (2004). *Andragogi: Mengajar Orang Dewasa Belajar*. Bentong:PTS Publications and Distributors Sdn Bhd.
- Mohd Azhar Abd Hamid (2012). *Pengalaman Transformasi Perspektif Individu Cina Muslim Terhadap Agama Islam Di Johor Bharu*. Unpublished Ph.D Dissertation. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Azhar Abd Hamid (2017). *Pembelajaran Transformatif dan Pertukaran Agama*. Skudai: UTM Press.
- Moustakas, C. E. (1994). *Phenomenological Research Methods*. California: Thousands Oaks.
- Nor, N. M., & Idris, N. (2010). Assessing students' informal inferential reasoning using SOLO taxonomy based framework. *Procedia-social and behavioral sciences*, 2(2), (805-809)
- Norman, K. D. & Yvonna S. Lincoln (1994). *Handbook of Qualitative Research*.
- Sabitha, M. (. (2006). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Malaysia: Pearson Prentice Hall.
- Spalding, D. (2014). *How to teach Adults*: New York: Jossey-Bass.
- Smith, L. M., Denzin, N., & Lincoln, Y. (1994). Biographical method. *The SAGE*.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Jakarta: Penerbit Bulan Bintang.
- Werquin, P. (2010). *Recognising non-formal & Informal learning: Outcomes, policies & practicies*. New York: OECD.