

# **Pendekatan Temubual Sebagai Metod Kajian Kes. Suatu Persepsi Di Kalangan Pelajar Perempuan Cemerlang Terhadap Perkhidmatan Bimbingan Dan Kaunseling**

**Noormala Binti Ali  
Mohamed Sharif Bin Mustaffa, Ph.D  
Roslee Bin Ahmad**

**Fakulti Pendidikan  
Universiti Teknologi Malaysia**

## **Abstrak**

Artikel ini membincangkan penggunaan pendekatan kualitatif melalui temubual sebagai metod kajian kes. Perisian Atlas/ti versi 4.1 digunakan untuk menganalisis transkripsi temubual, membina tema, kategori dan subkategori dalam kajian ini. Penyelidikan ini bertujuan untuk meninjau persepsi para pelajar perempuan yang cemerlang dari aspek akademik terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sebuah sekolah menengah harian di daerah Muar, Johor. Penyelidikan dijalankan ke atas enam orang pelajar perempuan cemerlang tingkatan empat berusia di antara 15 hingga 16 tahun yang tidak pernah berjumpa kaunselor. Keputusan menunjukkan pelajar-pelajar mempunyai persepsi yang positif dan percaya perkhidmatan tersebut boleh memberi bimbingan akademik dan kerjaya serta boleh membantu mereka menyelesaikan masalah. Namun fenomena itu masih belum cukup untuk mendorong mereka berjumpa kaunselor. Ini adalah kerana mereka masih mempunyai persepsi yang negatif terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dalam aspek kerahsiaan, kurang bersedia berkongsi masalah, rasa rendah diri, dan tidak yakin kaunselor dapat menyelesaikan masalah peribadi mereka. Implikasi dan beberapa cadangan untuk penambahbaikan perkhidmatan tersebut juga diberikan.

## **Pengenalan**

Menurut Burn (1995), Merriem (1998) dan Yin (1995) penggunaan rekabentuk penyelidikan kajian kes menggunakan data kualitatif amat sesuai apabila sesuatu kajian melibatkan pemerhatian seseorang individu atau unit, satu kumpulan manusia, keluarga, satu kelas, sekolah, satu masyarakat, peristiwa atau budaya. Sesuatu kajian kes harus memfokus kepada subjek yang mempunyai sesuatu kriteria atau ciri yang ingin dikaji. Ini

bermakna sesuatu kajian kes kebanyakannya mengkaji tentang individu atau peristiwa-peristiwa dalam lingkungan budaya dan persekitaran mereka (Burn, 1995).

Beberapa orang penyelidik pula telah menekankan kebaikan kajian kes. Merriem (1998) menyatakan kajian kes digunakan untuk meningkatkan kefahaman yang mendalam tentang subjek yang dikaji, memfokus kepada aspek proses berbanding output, mementingkan penemuan bukannya pengesahan sesuatu teori atau dapatan. Menurut Yin (1995) pula kajian kes adalah berkaitan dengan strategi penyelidikan yang memfokus kepada persoalan 'siapa', 'mengapa' atau 'apakah'. Ini bermakna kajian kes membolehkan penyelidikan yang menyeluruh atau holistik bagi mengetahui ciri-ciri dalam sesuatu peristiwa atau kehidupan sebenar. Untuk mendapatkan gambaran yang lengkap, sesuatu kajian kes mesti mengumpulkan data dari berbagai sumber bagi membolehkan kefahaman yang mendalam terhadap sesuatu penyelidikan (Burn, 1995).

### **Kaedah Memilih Kes Di Kalangan Pelajar Cemerlang**

Kaedah persampelan *non probability sampling* digunakan dalam penyelidikan. Oleh kerana kajian ini melibatkan tinjauan persepsi pelajar perempuan cemerlang di sebuah sekolah di Muar, maka kaedah persampelan bertujuan dipilih kerana dipercayai dapat mewakili objektif sesuatu penyelidikan berkaitan sesuatu fenomena yang ingin dikaji. (Burn, 1995), memilih kes bagi menggambarkan proses (Silverman, 2000) dan memilih sampel supaya dapat memberikan maklumat dalam kajian ini (Merriem, 1998). Penyelidik percaya bahawa pendekatan kajian kes ini sesuai dijalankan dikalangan enam orang pelajar cemerlang dari tingkatan empat aliran sains. Ini kerana para pelajar cemerlang berkenaan tidak pernah berjumpa kaunselor walaupun ketika menghadapi masalah. Penyelidik mahu mendapatkan seberapa banyak maklumat yang penting daripada enam orang pelajar perempuan yang cemerlang berkenaan bagi mengetahui mengapa mereka tidak mahu berjumpa dengan kaunselor? Oleh yang demikian, hal ini tentu dapat memberikan gambaran dan persepsi pelajar perempuan cemerlang terhadap perkhidmatan kaunseling di sekolah berkenaan.

### **Kaedah Temubual Sebagai Instrumen Kajian**

Terdapat beberapa jenis instrumen digunakan untuk mengumpulkan maklumat dalam penyelidikan ini. Satu daripada instrumen yang mempunyai kaitan dengan kaedah kualitatif ini adalah menggunakan teknik temubual. Kaedah temubual yang dijalankan

terhadap enam orang pelajar perempuan cemerlang ini akan dianalisa untuk mendapatkan persepsi mereka terhadap perkhidmatan kaunseling di sekolah berkenaan.

Patton (1980) menyatakan terdapat tiga jenis teknik temubual iaitu temubual formal, temubual tidak formal dan temubual terbuka. Fontana dan Frey (1994) Merriem (1998) juga menyatakan terdapat tiga jenis temubual iaitu temubual berstruktur, temubual separa berstruktur dan temubual tidak berstruktur.

Dalam kajian ini, penyelidik menggunakan temubual berstruktur. Ini kerana menurut Merriem (1998) penggunaan temubual berstruktur bertujuan untuk mengumpulkan maklumat yang tepat seperti maklumat sosiodemografik, umur, pendapatan, taraf perkahwinan, tahap pendidikan dan sebagainya. Manakala temubual separa berstruktur bersifat fleksibel dan keadaan ini membolehkan responden menghuraikan apa yang difikirkannya kepada penyelidik.

Teknik Temubual dalam kajian ini melibatkan temubual dengan pelajar dan temubual dengan kaunselor.

#### **a) Temubual Dengan Pelajar**

Oleh kerana pengalaman pelajar dan latarbelakang pelajar tidak sama, maka kaedah temubual separa berstruktur digunakan untuk mengumpulkan maklumat tentang persepsi pelajar perempuan cemerlang terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling dan ciri-ciri kaunselor yang diharapkan para pelajar berkenaan. Temubual dengan pelajar merupakan data utama bagi penyelidikan ini dan penyelidik telah menemubual enam orang pelajar perempuan cemerlang dari tingkatan empat sebagai responden kajian ini.

#### **b) Temubual Dengan Kaunselor**

Seramai dua orang kaunselor yang terdiri daripada seorang kaunselor lelaki dan seorang kaunselor perempuan ditemubual dalam kajian ini. Temubual bertujuan untuk mendapatkan persepsi mereka terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah berkenaan dan menapa pelajar perempuan cemerlang kurang berjumpa dengan kaunselor bagi mendapatkan

bimbingan. Data yang dikumpulkan daripada kaunselor ini akan dijadikan sebagai semakan data daripada maklumat temubual pelajar perempuan berkenaan.

### **Prosedur dan langkah-langkah pengumpulan data**

Bahagian ini akan menerangkan beberapa prosedur yang dilakukan untuk merancang dan melaksanakan proses pengumpulan data. Oleh kerana proses pengumpulan data adalah rumit, ianya harus dirancang dan dijalankan dengan teliti.

Dalam kajian kualitatif, *rappo* antara penyelidik dan responden adalah perlu untuk mengurangkan kebimbangan dan pembinaan kepercayaan (Glesne, 1999). *Rappo* memudahkan penyelidik mendapatkan maklumat yang secukupnya untuk penyelidikannya (Glesne, 1979) di mana *rappo* yang terbina membolehkan responden memberikan pelbagai maklumat personal atau beraksi dalam keadaan yang biasa dan rasa selamat tanpa dipenagruhi oleh kehadiran penyelidik.

Dalam penyelidikan ini, penyelidik akan bekerja bersama-sama dengan pelajar-pelajar terpilih sebagai sampel. *Rappo* antara penyelidik dengan pelajar tersebut merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kejayaan penyelidikan ini. Oleh kerana penyelidik merupakan guru kepada pelajar-pelajar yang dipilih sebagai sampel, maka *rappo* yang telah sedia terbentuk memudahkan pelajar-pelajar tersebut menyatakan perasaan mereka sewaktu sesi temubual.

### **Kajian Rintis**

Kajian rintis dalam kajian membantu penyelidik untuk mengemaskan perancangan untuk mengumpul data, seperti menentukan jenis yang diperlukan, prosedur yang harus diikuti dalam proses pengumpulan data (Yin, 1989). Di samping itu, penyelidik juga boleh menyemak kesahan instrumen yang digunakan serta mengetahui kekangan-kekangan yang mungkin timbul dalam proses pengumpulan data. Ini perlu diberi perhatian dalam kajian sebenar (Glesne, 1999). Maxwell (1996) pula menyatakan kajian rintis adalah penting kepada seseorang penyelidik untuk menguji idea-idea dan membolehkannya mendapatkan maklumat awal tentang latarbelakang responden yang akan dikaji. Ianya membolehkan

seseorang penyelidik mengkaji dan mengesahkan beberapa aspek konseptual yang terlibat dalam penyelidikannya. (Yin, 1989) dan seterusnya meramalkan implikasi-implikasi yang mungkin wujud hasil daripada kajian tersebut. Dalam penyelidikan ini kajian rintis telah dijalankan dengan bantuan seorang pelajar yang tidak terlibat dalam penyelidikan ini. Data-data yang diperolehi melalui kajian rintis telah dianalisis untuk mengesan perkara-perkara yang harus diberi perhatian sewaktu sesi temubual. Ianya telah digunakan untuk meningkatkan kemahiran penyelidik menjalankan sesi temubual, meningkatkan kemahiran merekod dan menganalisis data.

### **Kajian sebenar**

Setiap pelajar yang terlibat dalam penyelidikan ini diberi taklimat ringkas tentang faktor kerahsiaan dan masa untuk sesi temubual. Mereka juga diberi jaminan hasil temubual tidak memberi kesan kepada keselamatan mereka atau lain-lain implikasi terhadap sekolah, rakan dan ibu bapa mereka. Penyelidikan bertujuan untuk menghasilkan maklumat yang berguna kepada pembangunan kualiti perkhidmatan kaunseling di sekolah, bukannya untuk membuat justifikasi kepada sesiapa atau pihak tertentu. Pelajar juga diberi penghargaan terhadap kesediaan memberi maklumat dan sumbangan mereka dalam penyelidikan. Mereka juga diingatkan supaya berfikiran terbuka dan ikhlas ketika memberi maklumat ketika ditemubual. Selepas itu, satu jadual pertemuan diatitkan dengan pelajar dari segi masa dan tempat untuk menjalani temubual dengan penyelidik.

### **Analisa Data**

#### **Analisa Temubual**

Pendekatan analisis kandungan seperti mana yang dicadangkan oleh Miles dan Huberman, Merriem (1998) telah digunakan untuk menganalisis data temubual. Menurut Burn (1995) analisis kandungan merupakan kaedah analisis yang sering digunakan dalam kajian kualitatif. Analisis kandungan digunakan untuk mengenalpasti tema, konsep dan makna. Dalam hal ini, analisis kandungan memerlukan sistem pengkodan yang berkaitan dengan matlamat sesuatu penyelidikan.

Menurut Burn (1995) kategori pengkodan harus dibangunkan sebaik sahaja pengumpulan data pertama dilakukan. Pengkodan memudahkan sesorang penyelidik memahami maklumat yang diperolehi dan menjadi panduan kepadanya untuk menentukan apakah yang harus difokuskan kepada maklumat seterusnya. Miles dan Huperman (1984) menyatakan bahawa pengkodan bukanlah sesuatu data yang telah siap sedia dianalisis tetapi ianya terbit terus menerus sepanjang proses pengumpulan data. Oleh itu, pembentukan kategori pengkodan merupakan satu bentuk analisis yang berterusan, makna setiap kategori diperhalusi sehingga kategori-kategori tertentu dapat menggambarkan keadaan yang berlaku didalam kes-kes yang dikaji.

Analisis kandungan adalah penting untuk menjanakan kategori yang melibatkan pelbagai tema. Kelebihan kaedah amnalisias kandungan ialah ia dilakukan kemudian selepas proses pengumpulan data. (Burn, 1995). Oleh itu, ia tidak menjejaskan proses pengumpulan data dan responden kerana ia bukan merupakan aktiviti pengumpulan data untuk membuktikan sesuatu hipoteiss yang telah ditetpakjan terblebih dahulu.

Ketergori dan pola data yang diperolehi menjadi bukti kepada sesuatu persoalan yang dikaji. Penyelidik kemudiannya boleh menganalisis kebenaran daripada dapatan penyeliidikannya berdasarkan kepada bukti-bukti terkumpul sama ada bukti-bukti tersebut menyokong atau tidak menyokong dapatan penyeliidikannya. Dalam penyeliidikan ini analisis temubual dilakukan dengan bantuan perisian ATLAS-ti, yang merupakan sebuah perisian yang boleh digunakan untuk menganalisis data kualitatif.

### **Penggunaan perisian dalam analisis penyeldikan kualitatif**

Terdapat beberapa perisian-perisian komputer yang dibangunkan khususnya untuk membantu menganalisis data penyeliidikan kualitatif. Perisian-perisian terbit juga dipanggil perisian analisis data kualitatif berbantuan komputer (Computer assisted analysis of qualitative data, CAQDAS) (Silverman, 2000) Di antara perisian yang paling banyak digunakan ialah (ETHNOGRAPH, QUALPRO, NUD.IST) (Merriem, 1998) dan ATLAS (Silverman, 2000). Pemilihan perisian untuk analisis data adalah kebanyakannya beragntung kepada bentuk penyeldikan yang dijalankan dan keupayaan pereisan untuk

membantu pemeroesean data. Menurut Silverman (2000) terdapat empat faedah penggunaan pereisan CAQDAS dalam penyeldikan kualitatif:

Pemerosesan data yang banyak dapat dianaliss dengan mudah untuk mengkaji persoalan-persoalan analiti. Mengurangkan kesukaran speerti menentukan kekerapan berlakunya sesuatu fenomena dan menduagfhakn pencarian data-data yang menyimpang. Memudahkan penyeldikan berpasukan, kerana menggunakan skim pengkodan yang sama. Membantu membuat keputusan ke atas persampelan, apakah dapatan telah mewakili sampel dan membantu pembentukan teori.

### **Perisian ATLAS**

Perisian ATLAS telah dibangunkan khusus untuk penyelidikan berasaskan pendekatan Grounded Theory (Silverman, 2000) Tidak seperti NUD.IST dan ETHNOGRAPH, diamping boleh menganalis data dalam bentuk data. Dokumen-dokumen dalam bentuk tulisan tangan boleh diimabs sebagai gambar dan boleh digunakan sebagai gambar yang boleh dikodkan. ATLAS juga mempunyai ciri-ciri tambahan untuk pembangunan teori seperti kebolehannya membina gambarajah konsepetual yang menunjukkan perkaitan antara idea. Walau bagaimanapun atlas agak rumit dibandingkan Etnograph dan Nud.ist kerana ia mempunyai banyak bebutang tetapi ia mempunyai banyak kelebihan khususnya boleh digunakan dalam pelbagai orientasi semasa menganalisis, membangun dan menguji teori (Silverman, 2000).

### **Triangulasi Data**

Kebolehpercayaan menggambarkan situasi dimana sesuatu daopatan dalam sesuatu penyelidikan mempunyai replikasi sekiranya penyelidikan dilakukan dalam situasi yang sama (Merriem, 1998) Triangulasi merupakan salah satu kaedah yang boleh meningkatkabh kebolehpercayaan sesutau penyelidikan kualitatif. (Merriem, 1998) Seteysunya kaedah triangulasi boilhe meningkatkan kredibiliti penemuan dan saranan yang dihasilkan dalam sesuatu penyelidikan (Linclon, Stake, 1995) Di harapkan penggunaan kaedah triangulasi yang melibatkan data dari pelbagai sumber iaitu temubual dengan

pelajar, temubual dengan kaunselor dan dokumen aktiviti kaunseling disekolah berkenaan dijangka mampu meningkatkan kebolehpercayaan penyelidikan ini.

### **Menulis Laporan Kajian kes**

Penyelidikan menggunakan pendekatan kajian kes iaitu merupakan pendekatan penyelidikan yang memaparkan keadaan sebenar di mana responden melalui kehidupan sebenar. (Patton, 1990) Laporan penyelidikan seperti ini akan cuba memberi gambaran secara terperinci bagaimana responden bereinteraksi dengan kehidupan mereka. Dalam penyelidikan ini persepsi pelajar terhadap perkhidmatan kaunseling dan persepsi mereka kepada kaunselor akan dianalisis diamati dalam bentuk naratif untuk menyampaikan persepsi mereka dengan tepat dan hampir dengan keadaan sebenar.

Seperti yang telah diterangkan sebelum ini, tujuan kajian ini ialah untuk memahami dan mengkaji persepsi dan sikap pelajar perempuan cemerlang tingkatan empat sekolah menengah harian terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah mereka. Pendekatan kualitatif yang digunakan menunjukkan secara jelas bahawa tujuan kajian ini ialah sebagai usaha untuk meneroka satu bidang di mana terlalu sedikit pengetahuan mengenainya telah diterbitkan, dan bukan sebagai satu kajian yang bertujuan untuk menguji hipotesis atau teori yang telah diwujudkan. Maklumat yang dikumpulkan seharusnya berupaya menyelami perasaan pelajar, citarasa mereka serta apakah yang sebenarnya yang mereka mahukan daripada perkhidmatan kaunseling di sekolah.

Pendekatan analisis kandungan seperti mana yang dicadangkan oleh Miles dan Huberman (1984), Burn (1995) dan Merriem (1998) telah digunakan untuk menganalisis data temubual. Analisis kandungan digunakan untuk mengenalpasti tema, konsep dan makna. Kategori dan subkategori pengkodan telah dibangunkan sebaik saja pengumpulan data pertama dilakukan (berdasarkan saranan Burn, 1995). Seterusnya berdasarkan saranan Miles dan Huberman (1984), kategori dan subkategori pengkodan dianalisis secara berterusan, maknanya setiap kategori diperhalusi kes demi kes sehingga kategori-kategori tertentu dapat menggambarkan keadaan yang berlaku di dalam kes-kes yang dikaji. Perisian Atlas/ti versi 4.1 telah digunakan dalam proses pengkodan. Walau bagaimanapun *ATLAS* agak rumit dibandingkan dengan perisian analisis data kualitatif yang lain seperti



*ETNOGRAPH* dan *NUD.IST* tetapi ia mempunyai banyak kelebihan khususnya boleh digunakan dalam berbagai orientasi semasa menganalisis, membangun dan menguji teori (Silvermann, 2000). Pengkodan perlu dilakukan dengan teliti dan dikategorikan berdasarkan temubual yang telah dirakam dan ditranskripkan dalam setiap baris ayat itu.

## Keputusan

Hasil analisis temubual melalui proses pengkodan menunjukkan terdapat dua tema utama persepsi pelajar tersebut terhadap perkhidmatan dan kaunseling, iaitu persepsi positif dan persepsi negatif. Kategori, subkategori, kod dan kekerapan setiap kod ditunjukkan dalam jadual 1 dan jadual 2 di bawah.

**Jadual 1: Menunjukkan kategori dan subkategori persepsi positif**

<b>Kategori</b>	<b>Subkategori</b>	<b>Kod</b>	<b>Kekerapan</b>
Bimbingan (PB)	Bimbingan Pelajaran	PB3	29
	Nasihat memilih aliran	PB2	22
	Kerjaya.	PB1	11
Penyelesaian masalah (PM)	Masalah Peribadi	PM4	11
	Masalah keluarga	PM3	10
	Masalah dengan kawan	PM2	9
	Tempat Meluahkan Perasaan	PM1	8
	Masalah Disiplin	PM5	5
Kepercayaan Terhadap Perkhidmatan Bimbingan Dan Kaunseling (PBK)	Yakin Dengan PBK	PPY	28
	Selamat dan selesa	PPS	18
	Positif Terhadap Pelajar Yang berjumpa Kaunselor	PPJ	18

**Jadual 2: Menunjukkan kategori dan subkategori persepsi negatif**

<b>Kategori</b>	<b>Subkategori</b>	<b>Kod</b>	<b>Kekerapan</b>
Anggapan Terhadap Masalah (NT)	Suka dan fikir dapat selesaikan masalah sendiri	NS	43
	Tidak Perlu Jumpa Kaunselor	NT1	14
	Tidak kisah terhadap masalah	NT2	17
Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling Tak Boleh Selesaikan Semua Masalah (NY)	Hanya boleh selesaikan masalah pelajaran dan disiplin sahaja.	NY1	14
	Tak boleh selesaikan masalah pelajar dengan guru dan ibu bapa.	NY2	6
Tak Suka Peraturan dan Formaliti	Tidak setuju dengan perlu buat appointment	NP	4
Kerahsiaan	Kaunselor beritahu ibu bapa	KNK1	9
	Kaunselor ceritakan masalah kepada orang lain	KNK2	15
	Tidak mahu kaunselor tahu semua rahsia	KNK4	14
	Tidak mahu beritahu kaunselor semua masalah peribadi	KNK3	23
Bimbang akibat berjumpa kaunselor	Takut kaunselor tahu kelemahan dan masalah berbalik padanya semula	KNB	16

Tak jelas peranan Kaunselor		KNP	9
Tidak yakin dengan kaunselor	Kaunselor tidak dapat selesaikan masalah keluarga dan rakan	KNT1	10
	Lebih percaya bantuan rakan	KNT2	56
	Lebih percaya guru lain	KNT3	11
	Lebih percaya orang dewasa yang lain spt ibu bapa, keluarga dan tidak rapat dengan kaunselor	KNT4	62
	Kaunselor akan salah faham dengan pendapatnya dan mengarahkan melakukan sesuatu yang tidak disukai	KNT5	12
	Kaunselor sukar dihubungi	KNH	10
Sikap negatif pelajar	Malu	KNS1	27
	Kurang bersedia luahkan masalah	KNS4	8
	Rasa rendah diri	KNS5	6

## Kesimpulan

Dapatan penyelidikan ini menunjukkan bahawa pelajar-pelajar cemerlang masih kurang memahami sepenuhnya peranan bidang perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah. Seterusnya keperluan mereka terhadap perkhidmatan tersebut juga adalah sama seperti pelajar-pelajar yang lain. Perhatian yang lebih harus diberikan kepada mereka untuk memastikan mereka boleh mengenalpasti keupayaan diri, menyelesaikan masalah dan mengoptimumkan potensi diri mereka. Kaunselor-kaunselor seharusnya tidak terlepas pandang akan keperluan kumpulan pelajar cemerlang supaya mereka tidak lagi dianggap sebagai kumpulan yang tidak ada masalah atau pun kumpulan yang boleh menyelesaikan masalah sendiri tanpa bantuan kaunseling.

## Rujukan

- Alimudin Haji Mohd Dom (1988). "Tanggapan Pelajar terhadap Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling Di enam buah Sekolah Menengah di Perak." Thesis Universiti Pertanian Malaysia ( Tidak diterbitkan)
- Azlizamani (2002) "Persepsi Pelajar Terhadap Perkhidmatan Bimbingan Dan .Kaunseling dari Segi Pelbagai Budaya." Thesis Universiti Putra Malaysia, Tidak diterbitkan
- Burn, R. B. (1995). "Introduction to Research Methods." Melbourne: Longman.
- Merriem, S. B. (1998). "Qualitative Research and Case Study Applications in Education." (2<sup>nd</sup> ed.). San Francisco: Jossey-Bass
- Miles, M. B. and Huberman, A. M. (1994). "Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook." 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Mohd Soder Rahmad (1985). "Kajian Sikap Pelajar-Pelajar Terhadap Perkhidmatan Bimbingan Dan Kaunseling Di sekolah." Tesis Sarjana Muda Pendidikan yang tidak diterbitkan, Universiti Pertanian Malaysia.
- Patton, M.Q. (1990). " Qualitative Evaluation and Research Methods." London: Sage Publications
- Silverman, D. (2000). " Doing Qualitative Research: A Practical Handbook." London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage
- Yin, R. K. (1994). "Case Study Research: Design and Methods." 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oak, Calif: Sage.