

**KEUPAYAAN PENYAMPAIAN JURULATIH DAN KESANNYA TERHADAP
TAHAP KEFAHAMAN PELATIH DI AGENSI ANTIDADAH KEBANGSAAN
NEGERI JOHOR.**

FAZRULLAH BIN RAHMAT

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

**KEUPAYAAN PENYAMPAIAN JURULATIH DAN KESANNYA TERHADAP
TAHAP KEFAHAMAN PELATIH DI AGENSI ANTIDADAH KEBANGSAAN
NEGERI JOHOR.**

FAZRULLAH BIN RAHMAT

**Tesis ini Dikemukakan Sebagai Memenuhi Sebahagian
Daripada Syarat Penganugerahan Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)**

**Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia
Universiti Teknologi Malaysia**

JUN 2013

PENGHARGAAN

Assalamualikum w.b.t dan selamat sejahtera

Bersyukurlah saya kepada Allah kerana dengan limpah kurniaNya dapatlah saya menyiapkan kajian ini dengan jayanya.

Seterusnya, saya ingin merakamkan setinggi – tinggi penghargaan kepada penyelia saya, En. Husain b Mahmood yang telah banyak memberi bimbingan dan tunjuk ajar serta tidak jemu memberi dorongan, nasihat dan maklumat kepada saya dalam proses penyediaan kajian ini.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga diucapkan kepada responden – responden yang telah memberi kerjasama dalam mengisi soal selidik yang diagihkan kepada mereka, dan tidak lupa juga rakan – rakan saya yang telah banyak memberi pandangan dan idea dalam penghasilan kajian ini.

Akhir sekali, saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk berterima kasih kepada ibu bapa, isteri dan ahli keluarga saya yang telah banyak memberi dorongan dan semangat. Semoga kajian ini dapat memberi manfaat dan pengetahuan kepada semua rakyat Malaysia.

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji keupayaan penyampaian jurulatih dan kesannya terhadap tahap kefahaman pelatih di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor semasa Kursus Kelompok Sokong Bantu – 12 Langkah yang diadakan pada 29 November 2012 hingga 30 November 2012. Terdapat empat objektif yang perlu dicapai dalam kajian ini iaitu: (i) mengenalpasti tahap keupayaan jurulatih dalam menyampaikan program latihan daripada perspektif pelatih, (ii) mengenalpasti tahap kefahaman pelatih terhadap kandungan program sebelum dan selepas latihan secara keseluruhannya, (iii) mengenalpasti hubungan antara keupayaan penyampaian jurulatih dengan tahap kefahaman pelatih sebelum dan selepas pembelajaran program latihan dan (iv) mengenalpasti kesan antara keupayaan penyampaian jurulatih dengan tahap kefahaman pelatih terhadap pembelajaran program latihan sebelum dan selepas latihan. Soal selidik telah diedarkan kepada 108 orang pegawai dan kakitangan Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor yang mengikuti Kursus Kelompok Sokong Bantu – 12 Langkah. Dalam kajian ini, *SPSS* versi 16.0 digunakan oleh pengkaji untuk menganalisis hasil keputusan. Objektif pertama dan kedua kajian seperti yang disebut di atas telah dicapai melalui analisis deskriptif iaitu dengan melihat skor min dan sisihan pawai. Sementara itu, bagi objektif ketiga dan keempat di analisis berdasarkan kaedah inferensi iaitu dengan melihat *Korelasi Pearson's* dan regresi. Hasil kajian menunjukkan bahawa keupayaan penyampaian jurulatih dan tahap kefahaman pelatih semasa Kursus Kelompok Sokong Bantu – 12 Langkah berada pada tahap yang tinggi. Keupayaan penyampaian jurulatih adalah berhubung secara sehalu dengan tahap kefahaman pelatih dan mempunyai hubungan yang sederhana. Hasil kajian juga mendapati terdapat kesan yang signifikan antara keupayaan penyampaian jurulatih terhadap tahap kefahaman pelatih semasa Kursus Kelompok Sokong Bantu-12 Langkah di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor.

ABSTRACT

This study aim to investigate trainers delivery ability and its impact on trainee understanding level in National Anti-Drug Agency Johore State during Course Support Help Group – 12 Steps held on 29 November 2012 to 30 November 2012. There are four objectives to be achieved in this study are: (i) identify the ability of trainers in delivering training programs from the perspective of trainees, (ii) identify trainee understanding level on programme content before and after training, (iii) identify relationship between trainers delivery ability with trainee understanding level before and after learning training programme and (iv) identify effect between trainers delivery ability with trainee understanding level on learning training programme before and after training.

Questionnaire were distributed to 108 officers at National Anti-Drug Agency Johore State which follow Course Support Help Group – 12 Steps. In this study, SPSS version 16.0 used by researcher to analyze the results. The first and second objectives of the study as mentioned above have been achieved through descriptive analysis by looking at the mean and standard deviation scores. Meanwhile, for the third and fourth objective analysis based on inferensi methods to see Pearson's correlation and regression. The results showed that the delivery ability of trainers and trainee level understanding during the Course Support Help Group – 12 Steps to be at a high level. Delivery ability of trainers are also connected in one way with the trainee level of understanding and have a medium relationship. The study also found that there is a significant effect between delivery ability of the trainers and trainee level of understanding during the Course Support Help Group – 12 Steps in National Anti-Drug Agency Johore State.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	ii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xv
	SENARAI RAJAH	xvii
	SENARAI SINGKATAN	xviii
	SENARAI LAMPIRAN	xix
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	3

1.3	Penyataan Masalah	4
1.4	Persoalan Kajian	7
1.5	Objektif Kajian	7
1.6	Skop Kajian	8
1.7	Batasan Kajian	8
1.8	Kepentingan Kajian	9
1.8.1	Kepentingan Kajian Kepada Organisasi	9
1.8.2	Kepentingan Kajian Kepada Pengkaji Dan Bidang Ilmiah	10
1.8.3	Kepentingan Kajian Kepada Pelatih	10
1.8.4	Kepentingan Kajian Kepada Negara	10
1.9	Definisi Konseptual	11
1.9.1	Jurulatih	11
1.9.2	Keupayaan Penyampaian Jurulatih	12
1.9.3	Kefahaman Pelatih	13
1.10	Definisi Operasional	13
1.10.1	Jurulatih	14
1.10.2	Keupayaan penyampaian Jurulatih	14
1.10.3	Kefahaman Pelatih	15
1.11	Rumusan	15

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	16
2.2	Konsep Latihan	16
2.2.1	Tujuan Dan Matlamat Latihan	19
2.3	Model Penilaian Latihan	23

2.3.1	Model Penilaian Kirkpatrick	23
2.3.2	Model Penilaian CIRO	26
2.4	Ciri – Ciri Jurulatih	28
2.5	Keupayaan Penyampaian Jurulatih	33
2.5.1	Pengaplikasian Prinsip Pembelajaran Dewasa	37
2.5.1.1	Pelajar Dewasa Berkongsi Pengalaman	40
2.5.1.2	Jurulatih Perlu Fokus Pada Satu-Satu Topik	40
2.5.1.3	Penyampaian Idea Yang Bertentangan	40
2.5.1.4	Aplikasi Pembelajaran Serta Merta Di Tempat Kerja	41
2.5.1.5	Suasana Pembelajaran Selesa Dan Harmoni	41
2.5.2	Menggalakkan Penyertaan	42
2.5.2.1	Maklum Balas	42
2.5.2.2	Penglibatan Secara Aktif	42
2.5.2.3	Menghubungkan Kehendak Pelatih Dengan Matlamat Program	43
2.5.2.4	Pujian	43
2.5.2.5	Latihan Dalam Kumpulan	44
2.5.3	Pemindahan Pengetahuan	44
2.5.3.1	Teori Dengan Amalan Kerja	44
2.5.3.2	Kesesuaian Audio Visual	45
2.5.3.3	Kepentingan Maklumat	45
2.5.3.4	Menangani Sesi Soal Jawab	46
2.5.3.5	Berkongsi Idea, Pendapat Dan Pengalaman	46
2.5.4	Penggunaan Komunikasi Secara Berkesan	47
2.5.4.1	Gerakan Badan dan Tangan	47
2.5.4.2	Ekspresi Muka	48
2.5.4.3	Gerakan Mata Atau <i>Eye Contact</i>	48
2.5.4.4	Nada Suara	49
2.5.4.5	Bahasa Yang Mudah Difahami	50
2.6	Kefahaman Pelatih	50

2.6.1	Pengenalan Kelompok Sokong Bantu – 12 Langkah	51
2.6.1.1	Sejarah KSB – 12 Langkah	52
2.6.1.2	Definisi Dan Konsep KSB – 12 Langkah	52
2.6.1.3	Tujuan KSB – 12 Langkah	53
2.6.1.4	Perbezaan Diantara KSB – 12 Langkah Dengan Kaunseling	54
2.6.1.5	Jenis Perjumpaan KSB – 12 Langkah	55
2.6.2	Objektif Kelompok Sokong Bantu – 12 Langkah	56
2.6.2.1	Membantu Penagih Dadah Dalam Penyelesaian Pelbagai Masalah Yang Dihadapi	57
2.6.2.2	Membantu Penagih Dadah Mempelajari Teknik Dalam Menyelesaikan Masalah	57
2.6.2.3	Menyedarkan Bekas Penagih Dadah Dari Masa Ke Semasa Tentang Implikasi Penagihan Kepada Diri Sendiri, Keluarga Dan Masyarakat	57
2.6.2.4	Melaksanakan Program/Aktiviti Pemulihan Berorientasikan <i>Relapse Prevention</i>	58
2.6.2.5	Membantu Ahli Keluarga Penagih Dadah Dan Penyalahgunaan Dadah Dalam Menghadapi Situasi Yang Sukar	58
2.6.3	Prinsip Kelompok Sokong Bantu – 12 Langkah	58
2.6.3.1	Masa	59
2.6.3.2	Jumlah Keahlian	59
2.6.3.3	Hak Ahli	59
2.6.3.4	Kerahsian	60
2.6.3.5	Penilaian	60
2.6.4	Perlaksanaan Kelompok Sokong Bantu – 12 Langkah	61

2.6.4.1	Pembentangan Topik	61
2.6.4.2	Sokongan Sosial Dan Emosi Yang Sedia Ada Melalui Kehadiran Dalam Program KSB – 12 Langkah	62
2.6.4.3	Meneroka Alternatif Program KSB – 12 Langkah	62
2.6.4.4	Edaran Dan Perbincangan Berfokus	62
2.6.4.5	Perbincangan Terbuka	63
2.7	Rumusan	64

BAB III METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	65
3.2	Reka Bentuk Kajian	65
3.3	Kerangka Kajian	67
3.4	Populasi Dan Subjek Kajian	68
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	70
3.5.1	Pengumpulan Data Primer	70
3.6	Instrumen Kajian	71
3.6.1	Bahagian A – Maklumat Berkaitan Latar Belakang Responden	72
3.6.2	Bahagian B – Keupayaan Penyampaian Jurulatih	73
3.6.3	Bahagian C – Tahap Kefahaman Pelatih	74
3.7	Kesahan Instrumen	75
3.8	Kajian Rintis	76
3.8.1	Kebolehpercayaan Soal Selidik	77

3.9	Kaedah Penganalisan Data	79
3.9.1	Statistik Deskriptif	79
3.9.2	Statistik Inferensi	81
3.10	Rumusan	82

BAB IV DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	83
4.2	Prosedur Analisis Data	83
4.3	Hasil Dapatan Kajian	84
4.4	Statistik Deskriptif	85
4.4.1	Analisis Latar Belakang Responden	85
4.4.1.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	85
4.4.1.2	Taburan Responden Mengikut Umur	86
4.4.1.3	Taburan Responden Mengikut Pendidikan Terakhir	87
4.4.1.4	Taburan Responden Bagi Tempat Bertugas	88
4.4.1.5	Taburan Responden Mengikut Unit/Cawangan	89
4.4.1.6	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	90
4.4.2	Analisis Tahap Keupayaan Penyampaian Jurulatih	91
4.4.3	Analisis Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum	

	Dan Selepas Latihan	93
4.5	Statistik Inferensi	95
4.5.1	Hubungan Antara Keupayaan Penyampaian Jurulatih Dengan Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum Dan Selepas Program Latihan	95
4.5.2	Kesan Antara Keupayaan Penyampaian Jurulatih Dengan Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum Dan Selepas Latihan	98
4.6	Rumusan	100

BAB V PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	101
5.2	Perbincangan Dan Kesimpulan	101
5.2.1	Tahap Keupayaan Penyampaian Jurulatih Daripada Perspektif Pelatih	102
5.2.2	Tahap Kefahaman Pelatih Terhadap Kandungan Program Sebelum Dan Selepas Latihan Secara Keseluruhannya	104
5.2.3	Hubungan Antara Keupayaan Penyampaian Jurulatih Dengan Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum Dan Selepas Program Latihan	106
5.2.4	Kesan Antara Keupayaan Penyampaian Jurulatih Dengan Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum Dan Selepas Latihan	107
5.3	Cadangan Kajian	109
5.3.1	Cadangan Kepada Organisasi	109

5.3.2	Cadangan Kepada Kajian Ilmiah Dan Pengkaji Akan Datang	111
5.4	Rumusan	112
	RUJUKAN	114
	LAMPIRAN	125

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Tahap Kefahaman Pegawai Dan Kakitangan Yang Mengikuti Kursus Dan Latihan Anjuran AADK	5
3.1	Jumlah Populasi Pegawai Dan Kakitangan Di Tiga Bahagian Di AADK Negeri Johor	69
3.2	Jumlah Soalan Mengikut Bahagian	72
3.3	Skala Likert	73
3.4	Kandungan Item Soalan Bahagian B	74
3.5	Kandungan Item Soalan Bahagian C	74
3.6	Rumusan Perbincangan Dengan Pakar	76
3.7	Interpretasi Skor Bagi Nilai Alpha Cronbach	78
3.8	Analisis Ujian Kebolehpercayaan	78
3.9	Penentuan Tahap Kecenderungan Min	80
3.10	Nilai Pelaki Kolerasi	81
3.11	Kaedah Penganalisan Data	82
4.1	Analisis Ujian Kebolehpercayaan	84
4.2	Jadual Analisis Min Dan Sisihan Piawai Keupayaan Penyampaian Jurulatih	92
4.3	Jadual Analisis Min Dan Sisihan Piawai	

	Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum Dan Selepas Latihan	93
4.4	Korelasi Pearson's Antara Keupayaan Penyampaian Jurulatih Dengan Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum Dan Selepas Program Latihan	95
4.5	Regresi Antara Keupayaan Penyampaian Jurulatih Dengan Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum Dan Selepas Latihan	98
4.6	Regresi Keseluruhan Keupayaan Penyampaian Jurulatih Dengan Tahap Kefahaman Pelatih Sebelum Dan Selepas Latihan	99

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Model Penilaian Kirkpatrick	24
3.1	Kesan Antara Pembolehubah Bebas (Keupayaan Penyampaian Jurulatih) Dengan Pembolehubah Bersandar (Tahap Kefahaman Pelatih)	68
4.1	Carta Pai Taburan Responden Mengikut Jantina	86
4.2	Carta Pai Taburan Responden Mengikut Umur	87
4.3	Carta Pai Taburan Responden Mengikut Pendidikan Terakhir	88
4.4	Carta Pai Taburan Responden Bagi Tempat Bertugas	89
4.5	Carta Pai Taburan Responden Mengikut Unit/Cawangan	90
4.6	Carta Pai Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	91

SENARAI SINGKATAN

AA - Alcoholic Anonymous

AADK – Agensi Antidadah Kebangsaan

ASTD - American Society For Training And Development

CA - Cocaine Anonymous

ISO - International Standardization Of Organization

KSB – Kelompok Sokong Bantu

KSA – Pengetahuan, Kemahiran, Sikap

MA - Marijuana Anonymous

NA - Narcotics Anonymous

SPSS – Statistical Package for Social Science

TOT – Train Of Trainer

UTM – Universiti Teknologi Malaysia

% - Peratus

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Borang Soal Selidik	125

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Kesedaran mengenai betapa pentingnya latihan di Malaysia menyebabkan organisasi-organisasi awam mahupun swasta mewujudkan pusat latihan untuk melatih tenaga kerja menurut kesesuaian dan keperluan organisasi (Hashim Fauzy, 2008). Nadler (1989) mendefinisikan latihan sebagai pembelajaran yang berkaitan dengan pekerjaan semasa manakala Williams (2000) mentakrifkan latihan sebagai membina kemahiran, pengalaman dan pengetahuan yang diperlukan untuk meningkatkan kerja atau prestasi kerja. Noe (2000) pula berpendapat latihan merujuk kepada usaha-usaha terancang oleh organisasi untuk memudahcara pembelajaran pekerja ke arah kompetensi berkaitan dengan kerja meliputi pengetahuan, kemahiran atau tingkah laku yang dianggap kritikal untuk kejayaan dalam pencapaian kerja.

Menurut Junaidah (2001), latihan biasanya melibatkan pemerolehan ke atas tingkah laku, fakta, idea dan sebagainya yang mana mudah untuk ditakrifkan dalam konteks kerja yang khusus. Gode (1989) pula berpendapat bahawa latihan akan mempengaruhi kepada pencapaian produktiviti yang lebih tinggi, menggalakkan prestasi kerja yang cemerlang dan memperbaiki kualiti pekerja di samping meningkatkan keberkesanan organisasi. Reay (1994) menyatakan objektif sesuatu latihan ialah memberi pengetahuan, kemahiran dan pembentukan sikap pekerja. Pengetahuan adalah tulen di mana pelatih diharapkan secara mudah dapat memperolehinya dan mempunyai keupayaan untuk mengaplikasi dalam keadaan sebenar. Kemahiran pula amalan yang perlu diperolehi untuk membangunkan sesuatu

atau untuk dilakukan secara sempurna manakala sikap melibatkan cara bagaimana pekerja merasai tentang pekerjaan yang dilakukan. Sikap juga melibatkan sikap pekerja terhadap organisasi meliputi soal komitmen, moral dan usaha bersama dalam membantu organisasi mencapai objektif (Hashim Fauzy, 2008). Justeru itu, kebanyakan organisasi melihat latihan merupakan satu bidang pembelajaran yang penting dan juga satu bidang pelaburan yang mendatangkan keuntungan kepada sesebuah organisasi.

Walau bagaimana pun, kejayaan sesebuah program latihan banyak dipengaruhi oleh keupayaan jurulatih dalam menyampaikan latihan. Menurut Noe (2008), keupayaan jurulatih dapat diukur dari segi pengetahuan tentang kandungan program di samping mempunyai kemahiran penyampaian dan komunikasi yang tinggi, memahami komponen-komponen yang penting dalam meningkatkan keberkesanan proses pembelajaran. Kejayaan seorang jurulatih dalam penyampaian yang berkesan adalah apabila jurulatih itu mewujudkan dan mengekalkan situasi pembelajaran yang kondusif dan memberi peluang kepada pelatih untuk mengalami perkembangan peribadi, pencapaian kejayaan dan juga pengiktirafan serta ganjaran (Lawson, 2001). Selain itu, kejayaan sesebuah program latihan boleh ditentukan dengan melihat modifikasi pengetahuan, kemahiran dan sikap pelatih. Namun pelbagai faktor yang mempengaruhi modifikasi tersebut sama ada dari segi kandungan program, jangkamasa, kemudahan tempat latihan, tenaga pengajar dan kesediaan pelatih untuk menerima sesuatu pengetahuan (Thorne dan Machary, 2000). Selain itu juga, seorang jurulatih yang mempunyai keupayaan yang tinggi adalah terdiri daripada seorang yang berintegriti, sihat dari segi mental dan fizikal, mempunyai harapan atau jangkaan yang tinggi, mempunyai pengalaman yang luas, memberi atau meninggalkan kesan, mempunyai motivasi yang tinggi, bersedia untuk memberi dan menerima pengetahuan, berkomunikasi secara berkesan, mempunyai keyakinan diri, seorang yang objektif, mempunyai kemahiran menangani peserta serta seorang yang terurus (Orridge, 1998). Justeru itu, tidak dapat dinafikan bahawa keupayaan seseorang jurulatih banyak mempengaruhi kejayaan sesuatu program latihan yang diadakan.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Penyampaian latihan perlu dilaksanakan dengan berkesan. Kegagalan latihan untuk mencapai matlamat dan memberikan impak yang tinggi banyak juga disumbangkan oleh faktor kegagalan organisasi menyediakan tenaga pengajar yang berkemampuan untuk menyampaikan latihan dengan berkesan. Justeru itu, jurulatih yang berwibawa amat diperlukan dalam menyampaikan sesuatu kursus atau latihan. Jurulatih yang berwibawa ini merangkumi pelbagai aspek termasuklah cara penyampaian. Keupayaan penyampaian yang berkesan akan dapat mempengaruhi tahap kefahaman pelatih dan seterusnya membantu mereka dalam melaksanakan tugas seharian. Oleh hal itu, satu kajian akan dijalankan di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor yang terletak di Kompleks Kementerian Dalam Negeri, Jalan Setia Tropika, Johor Bahru. Agensi ini telah ditubuhkan pada tahun 2004 di bawah Kementerian Dalam Negeri. Tugas utama agensi ini adalah untuk merawat masalah penagihan dadah dalam kalangan masyarakat di Malaysia. Ia juga berfungsi untuk memberi pendidikan pencegahan dadah kepada masyarakat setempat bagi memastikan mereka bebas daripada dadah.

Justera itu, semua pegawai dan kakitangan di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor perlu mempunyai ilmu pengetahuan yang luas dalam pelbagai aspek bagi memastikan kepulihan penagih terus kekal sepanjang hayat. Ia juga perlu memastikan bahawa program pendidikan pencegahan dadah yang diberikan kepada masyarakat memberikan impak yang positif. Oleh hal demikian, pihak pengurusan tertinggi telah pun menyediakan pelbagai jenis latihan kepada pegawai dan kakitangan Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor bagi memastikan semua staf mempunyai pengetahuan, kemahiran dan sikap yang positif selaras dengan hasrat Malaysia Bebas Dadah 2015. Bagi memastikan matlamat ini tercapai, pihak pengurusan perlu menyediakan jurulatih yang berkemahiran dalam menyampaikan kursus atau latihan bagi memberikan impak yang tinggi. Menurut Maimunah Aminuddin (2003), semakin besar sesebuah organisasi dari segi jumlah pekerjaannya, semakin besar kemungkinan organisasi tersebut mempunyai jabatan sumber manusia yang berasingan. Hal demikian kerana bahagian sumber manusia yang berasingan perlu ditubuhkan apabila sesebuah organisasi berkembang melebihi saiz tertentu

kesan dari tanggungjawab teknikal dalam aspek latihan dan pembangunan, pengambilan serta penyimpanan rekod akan menjadi rumit.

1.3 PERNYATAAN MASALAH

Pekerja kerajaan atau pekerja swasta merupakan tenaga manusia yang amat berharga kerana mereka merupakan modal insan yang penting dalam mencapai pembangunan negara. Dalam sektor perkhidmatan dan pengurusan, pekerja akan mengalami kekurangan dari segi kompetensi, aspek teknikal dan kecekapan sekiranya mereka dinaikkan pangkat, ditukarkan ke jawatan lain atau berlaku perubahan dalam sistem pengurusan kerja kerana pertambahan tanggungjawab kerja (Maimunah Aminuddin, 2003). Permasalahan ini sedikit sebanyak memberikan kesan terhadap kepuasan pelanggan, kelambatan proses kerja dan tiada garis panduan yang betul untuk melakukan kerja yang sepatutnya. Dalam masa yang sama, masalah masalah yang sedia ada secara tidak langsung menjejaskan kualiti kerja, mengganggu proses keberkesanan pengurusan dan kualiti perkhidmatan organisasi. Semua ini akan mencacatkan usaha Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor untuk meningkatkan tahap perkhidmatan dan kepuasan di kalangan warga kerja AADK Negeri Johor. Oleh yang demikian, Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor juga telah melaksanakan pelbagai jenis kursus dan latihan kepada pegawai dan kakitangan di organisasinya bagi meningkatkan tahap perkhidmatan organisasi.

Menurut Buletin AADK Bil.3/2010 yang menjalankan kajian mudah secara pemerhatian dan temubual, menyatakan jurulatih memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kefahaman pegawai dan kakitangan di AADK yang mengikuti kursus dan latihan yang diadakan. Jadual 1.1 menunjukkan peratusan tahap kefahaman pegawai dan kakitangan yang mengikuti kursus dan latihan anjuran AADK yang mana peratusan tahap kefahaman yang paling rendah adalah sebanyak 45% iaitu Kursus Perlaksanaan Program Modul Matrik dan peratusan tahap kefahaman yang paling tinggi adalah sebanyak 64% iaitu Kursus Penyediaan Kertas Kerja. Justeru itu, tahap kefahaman pegawai dan kakitangan yang mengikuti kursus dan latihan anjuran AADK dilihat berada di dalam lingkungan 45% hingga 64 % (rujuk Jadual 1.1). Ini

menunjukkan pegawai dan kakitangan yang mengikuti kursus dan latihan anjuran AADK gagal mencapai tahap kefahaman yang telah ditetapkan. Pihak pengurusan tertinggi telah menetapkan setiap kursus dan latihan yang diikuti oleh pegawai dan kakitangan AADK perlu mencapai tahap kefahaman sekurang-kurangnya 70% dan ke atas (AADK, 2010). Sekiranya tahap kefahaman pegawai dan kakitangan AADK mencapai 70% dan ke atas, ini menunjukkan jurulatih yang menyampaikan program latihan tersebut berupaya mempengaruhi peserta kursus dan dapat mencapai objektif latihan yang telah ditetapkan dan sebaliknya akan berlaku jika tahap kefahaman berada di bawah 69%. Menurut Nilson (2003), keberkesanan sesuatu latihan adalah bergantung kepada objektif latihan sama ada tercapai atau sebaliknya. Pencapaian objektif latihan adalah dinilai berdasarkan kefahaman pelatih terhadap maklumat dan pengetahuan yang disampaikan oleh jurulatih dan peningkatan kefahaman pelatih bergantung kepada keupayaan atau kebolehan jurulatih dalam menyampaikan proses pengajaran yang berkesan supaya objektif dan matlamat latihan yang telah ditetapkan dapat dicapai (Nilson, 2003). Menurut Siti Hadijah Atan (2004) dalam mengenalpasti hubungan antara keupayaan jurulatih dengan kefahaman pelatih terhadap pembelajaran program Bina Insan Warga Industri (BIWI) mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara keupayaan jurulatih dengan kefahaman pelatih terhadap pembelajaran program BIWI tetapi perkaitan yang didapati adalah rendah.

Jadual 1.1 : Tahap Kefahaman Pegawai Dan Kakitangan Yang Mengikuti Kursus Dan Latihan Anjuran AADK

BIL.	KURSUS / LATIHAN	TARIKH PERLAKSANAAN	TAHAP KEFAHAMAN
1.	TOT Modul Latihan Program Latihan Khidmat Negara	03 Februari 2010	50 %
2.	Kursus Perlaksanaan Program Modul Matrik	11 Mac 2010	45%

3.	Kursus Penilaian <i>Assist</i>	21 April 2010	48%
4.	Kursus Penyediaan Kertas Kerja	25 Mei 2010	64%
5.	Kursus Pengurusan Fail	15 Jun 2010	55%

(Sumber : Buletin AADK Bil.3/2010)

Menurut Noe (2008), keupayaan jurulatih dapat diukur dari segi pengetahuan tentang kandungan program di samping mempunyai kemahiran penyampaian dan komunikasi yang tinggi, memahami komponen-komponen yang penting dalam meningkatkan keberkesanan proses pembelajaran. Oleh itu, keupayaan penyampaian yang dimiliki oleh seseorang jurulatih dalam menyampaikan isi kandungan program tidak dapat dinafikan turut menyumbang ke arah pencapaian objektif latihan dan perubahan terhadap prestasi kerja. Manakala menurut *American Society For Training And Development (ASTD)* yang dinyatakan oleh Sreld dan Rothwell (1987), peranan jurulatih merangkumi keupayaan penyampaian dalam aspek pengaplikasian prinsip pembelajaran dewasa, menggalakkan penyertaan, pemindahan pengetahuan dan penggunaan komunikasi secara berkesan. Selain itu, kejayaan sesebuah program latihan boleh ditentukan dengan melihat modifikasi pengetahuan, kemahiran dan sikap pelatih. Namun pelbagai faktor yang mempengaruhi modifikasi tersebut sama ada dari segi kandungan program, jangkamasa, kemudahan tempat latihan, tenaga pengajar dan kesediaan pelatih untuk menerima sesuatu pengetahuan (Thorne dan Machary, 2000).

Justeru itu, pengkaji ingin menjalankan kajian yang berkaitan dengan keupayaan penyampaian jurulatih dan kesannya terhadap tahap kefahaman pelatih bagi mendapatkan maklumat dan data yang lebih tepat serta berstruktur. Kesemua aspek-aspek keupayaan penyampaian jurulatih yang terlibat ini akan diperolehi melalui maklum balas daripada pelatih yang juga pegawai dan kakitangan Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor .

1.4 PERSOALAN KAJIAN

Berikut adalah beberapa persoalan kajian yang wujud dan yang akan pengkaji cuba mencari jawapan kepada setiap persoalan tersebut iaitu:

- 1.4.1 Apakah tahap keupayaan jurulatih dalam menyampaikan program latihan daripada perspektif pelatih?
- 1.4.2 Apakah tahap kefahaman pelatih terhadap kandungan program secara keseluruhannya?
- 1.4.3 Adakah terdapat hubungan antara keupayaan penyampaian jurulatih dengan tahap kefahaman pelatih terhadap pembelajaran program latihan?
- 1.4.4 Adakah terdapat kesan antara keupayaan penyampaian jurulatih dengan tahap kefahaman pelatih terhadap pembelajaran program latihan?

1.5 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dijalankan ialah seperti berikut:

- 1.5.1 Mengenalpasti tahap keupayaan jurulatih dalam menyampaikan program latihan daripada perspektif pelatih.
- 1.5.2 Mengenalpasti tahap kefahaman pelatih terhadap kandungan program sebelum dan selepas latihan secara keseluruhannya.
- 1.5.3 Mengenalpasti hubungan antara keupayaan penyampaian jurulatih dengan tahap kefahaman pelatih sebelum dan selepas pembelajaran program latihan.
- 1.5.4 Mengenalpasti kesan antara keupayaan penyampaian jurulatih dengan tahap kefahaman pelatih terhadap pembelajaran program latihan sebelum dan selepas latihan.

1.6 SKOP KAJIAN

Kajian ini akan dijalankan di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor. Ianya adalah tertumpu kepada keupayaan penyampaian jurulatih dan tahap kefahaman pelatih bagi satu program latihan yang akan diadakan pada 29 November 2012 hingga 30 November 2012 anjuran Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor. Responden yang dipilih adalah pegawai dan kakitangan di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor. Keupayaan penyampaian jurulatih menekankan kepada empat aspek iaitu dari segi aplikasi prinsip pembelajaran dewasa, menggalakkan penyertaan, pemindahan pengetahuan dan penggunaan komunikasi secara berkesan. Manakala bagi mengetahui tahap kefahaman pelatih terhadap pembelajaran pula adalah berdasarkan aspek pengenalan, objektif, prinsip dan pelaksanaan isi kandungan program.

1.7 BATASAN KAJIAN

Kajian ini hanya dijalankan di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor di mana hanya satu program latihan sahaja yang dipilih bagi memudahkan penilaian iaitu Kursus Kelompok Sokong Bantu-12 Langkah. Bagi mencapai tujuan kajian ini, responden yang dipilih terdiri daripada peserta program latihan iaitu di kalangan pegawai dan kakitangan Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor. Seramai 108 orang pegawai dan kakitangan Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor yang disenaraikan untuk menyertai program latihan tersebut. Oleh itu, responden yang dipilih adalah semua pegawai dan kakitangan yang terpilih mengikuti kursus tersebut iaitu seramai 108 orang.

Keupayaan penyampaian jurulatih merujuk kepada model proses penyampaian pengajaran *American Society of Training and Development* (ASTD) iaitu kemahiran dan kecekatan jurulatih yang dominan dari segi pengaplikasian prinsip pembelajaran dewasa, menggalakkan penyertaan, pemindahan pengetahuan, dan penggunaan komunikasi secara berkesan manakala tahap kefahaman pelatih terhadap pembelajaran adalah berkaitan kandungan Kursus Kelompok Sokong Bantu iaitu seperti :

- (i) Pengenalan Kelompok Sokong Bantu–12 Langkah
- (ii) Objektif Kelompok Sokong Bantu–12 Langkah
- (iii) Prinsip Kelompok Sokong Bantu–12 langkah
- (iv) Perlaksanaan Kelompok Sokong Bantu–12 Langkah

Kajian ini adalah berpandukan kepada hasil soal selidik yang diedarkan kepada setiap peserta dan diisi selepas tamat program pada hari tersebut. Ketepatan dan kesempurnaan kajian ini adalah bergantung kepada kesahan instrument kajian yang digunakan dan andaian bahawa perolehan jawapan yang jujur dan kerjasama sepenuhnya daripada responden.

1.8 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini mempunyai beberapa kepentingan yang dapat dilihat daripada pelbagai perspektif. Antaranya, kajian ini penting kepada Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor, pelatih, negara dan juga penting kepada pengkaji-pengkaji dan bidang ilmiah yang lain pada masa akan datang.

1.8.1 Kepentingan Kajian Kepada Organisasi

Dapatan kajian ini penting untuk Agensi Antidadah Kebangsaan kerana dapat memberikan informasi yang teliti dan tepat dalam mengenalpasti keupayaan penyampaian jurulatih yang paling efektif dalam melaksanakan program latihan secara keseluruhannya. Maka ia dapat memberikan panduan kepada Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor untuk memperbaiki mutu penyampaian pengajaran setiap jurulatih pada program-program latihan yang lain pada masa akan datang. Kajian ini juga dapat memberikan gambaran tentang tahap penerimaan pelatih terhadap program latihan yang disertai dan dapat dijadikan input kepada rekabentuk latihan yang lebih berkesan dan sistematik. Selain itu, bidang kajian ini dan kaedah

penganalisisan yang digunakan dapat dijadikan rujukan kepada pihak pengurusan untuk menganalisis program latihan yang lain pada masa hadapan.

1.8.2 Kepentingan Kajian Kepada Pengkaji Dan Bidang Ilmiah

Kajian ini memberi peluang kepada pengkaji menerokai dan memahami salah satu aspek penting dalam pembangunan sumber manusia iaitu konsep latihan. Tambahan pula fokus utama kajian ini lebih menumpukan kepada aspek mengenalpasti keupayaan penyampaian jurulatih dan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang jurulatih dalam mengubah pengetahuan, kemahiran dan sikap pelatih. Di samping itu, kajian ini juga penting untuk dijadikan sumber rujukan dan pencetus kepada kemunculan idea-idea baru kepada para pengkaji lain pada masa hadapan.

1.8.3 Kepentingan Kajian Kepada Pelatih

Kajian ini diharapkan dapat mempertingkatkan lagi keupayaan penyampaian jurulatih yang mempengaruhi tahap kefahaman pelatih. Selain itu, ia membantu pelatih untuk memberi pendapat mereka terhadap jurulatih mereka, berkongsi pengalaman, dan pengetahuan supaya mereka sama-sama dapat berkembang maju dalam membangun modal insan kelas pertama.

1.8.4 Kepentingan Kajian Kepada Negara

Kajian ini dapat menyumbang kepada skop pembangunan sumber manusia dengan lebih luas. Ia juga dapat memberi panduan kepada pusat-pusat pengajian tinggi awam dan swasta untuk melahirkan jurulatih-jurulatih yang berwibawa serta dapat mempengaruhi pembelajaran pelatih dalam program latihan. Ini akan menjamin masa depan negara terus unggul.

1.9 DEFINISI KONSEPTUAL

Definisi Konseptual adalah pernyataan yang mengartikan atau memberi makna suatu konsep atau istilah tertentu. Definisi konseptual merupakan penggambaran secara umum dan menyeluruh yang menyiratkan maksud dari konsep atau istilah tersebut, bersifat konstitutif, formal dan mempunyai pengertian yang abstrak. Berikut merupakan senarai definisi dalam kajian ini iaitu:

1.9.1 Jurulatih

Menurut Ibrahim (2006), jurulatih ialah individu yang bertanggungjawab dalam bidang pembangunan sumber manusia dan mempunyai latar belakang yang berbeza-beza, kemahiran yang pelbagai dan sentiasa membuat persediaan awal sebelum membangunkan sumber manusia. Nadler (1970), jawatan jurulatih korporat dan daerah memerlukan individu yang pakar dalam pembelajaran iaitu yang mahir dan mampu menggunakan teori-teori dan kaedah-kaedah latihan bagi memenuhi keperluan organisasi. Jurulatih dirujuk sebagai:

- (i) Pakar pembelajaran iaitu perlu memahami teori-teori dan konsep-konsep pembelajaran.
- (ii) Penganalisis sistem iaitu mengetahui dan memahami ciri-ciri yang ada dan cara ciri-ciri itu mempengaruhi aspek lain dalam sistem itu dengan berkesan.

Jurulatih dapat dilihat sebagai agen perubahan. Ini kerana ia tidak dapat dipisahkan daripada proses perubahan dan kemajuan yang dialami dalam satu bidang. Sebagai contoh, *National Training Laboratory Washington* (1974) mendefinisikan agen perubahan sebagai individu atau pun sekumpulan individu profesional bekerja dalam sistem sosial bertujuan membawa perubahan yang terancang. Menurut Bennett (1998), jurulatih ialah individu yang terlibat secara langsung untuk membantu orang lain belajar, memberikan maklumbalas terhadap perkembangan pembelajaran pelatih dan menyesuaikan program pembelajaran dengan mengikut keperluan pelatih.

Menurut Streumar (2006), jurulatih merupakan individu yang bertanggungjawab untuk membantu pelatih dalam proses pembelajaran dan menggalakkan pembangunan diri pekerja jika dilihat dari konteks latihan. Apabila seseorang jurulatih bijak untuk mengawal dan berinteraksi dengan baik terhadap pelatih, maka ia akan menjadi pendorong ke arah kejayaan sesuatu latihan. Manakala Kroehnert (2000) pula menyatakan bahawa jurulatih ialah seseorang yang melakukan aktiviti-aktiviti melatih, mengajar, memberi arahan atau memberi sesuatu sama ada kepada individu atau kumpulan tertentu. Selain itu, jurulatih juga berperanan untuk menyampaikan maklumat dan pengalaman pembelajaran secara serta merta kepada pelatih (Sredl & Rothwell, 1987).

1.9.2 Keupayaan Penyampaian Jurulatih

Jurulatih samada dari luar atau dalam organisasi perlu mempunyai keupayaan dari segi kepakaran dalam topik yang hendak disampaikan dan perlu mempunyai pengalaman yang meluas dalam bidang latihan. Keupayaan jurulatih dapat diukur dari segi pengetahuan tentang kandungan program di samping mempunyai kemahiran penyampaian dan komunikasi yang tinggi, memahami komponen-komponen yang penting dalam meningkatkan keberkesanan proses pembelajaran (Noe, 2008).

Kejayaan seorang jurulatih dalam penyampaian yang berkesan adalah apabila jurulatih itu mewujudkan dan mengekalkan situasi pembelajaran yang kondusif dan memberi peluang kepada pelatih untuk mengalami perkembangan peribadi, pencapaian kejayaan dan juga pengiktirafan serta ganjaran (Lawson, 2001).

Seorang jurulatih yang mempunyai keupayaan yang tinggi adalah terdiri daripada seorang yang berintegriti, sihat dari segi mental dan fizikal, mempunyai harapan atau jangkauan yang tinggi, mempunyai pengalaman yang luas, memberi atau meninggalkan kesan, mempunyai motivasi yang tinggi, bersedia untuk memberi dan menerima pengetahuan, berkomunikasi secara berkesan, mempunyai keyakinan diri,

seorang yang objektif, mempunyai kemahiran menangani peserta serta seorang yang terurus (Orridge, 1998).

Menurut Moss (2006), untuk menjadi seorang jurulatih yang berjaya, dia harus mempunyai pengalaman dan kemahiran. Pengalaman di sini datangnya dari amalan dan kemahiran pula datangnya dari keputusan penilaian.

1.9.3 Kefahaman Pelatih

Kefahaman pelatih merujuk kepada keberkesanan pembelajaran dalam konteks latihan, diistilahkan sebagai perubahan peningkatan kemahiran, pengetahuan dan sikap pelatih semasa penyampaian maklumat latihan. Moss (2006) mendefinisikan pembelajaran ialah merujuk kepada apakah pengetahuan, kemahiran dan sikap yang telah diperolehi seseorang hasil daripada program latihan. Beliau turut menyatakan kefahaman pelatih dilihat melalui aspek perasaan sama ada gembira menghadiri program latihan tersebut atau sebaliknya. Selain itu, maklumat yang disampaikan oleh jurulatih sangat berguna kepada pelatih atau sebaliknya. Pengajaran adalah mudah diikuti atau sebaliknya serta peserta yang terlibat mendapat perhatian penuh daripada jurulatih atau sebaliknya.

Di samping itu, pembelajaran juga merupakan tahap perubahan pengetahuan, kemahiran dan sikap individu selepas mengikuti latihan. Pembelajaran ialah kesediaan individu untuk mengetahui sesuatu berdasarkan keperluan dan membolehkannya membuat sesuatu bagi mencapai keperluannya.

1.10 DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional menjadikan konsep yang bersifat abstrak menjadi operasional yang memudahkan pengukuran pembolehubah. Definisi operasional juga biasanya dijadikan batasan pengertian sebagai panduan untuk melakukan suatu kajian.

Menurut Sabitha (2005), definisi operasional melibatkan konsep kepada sesuatu yang dapat diperhatikan dan dinyatakan dalam bentuk yang boleh dimanipulasi ataupun diukur.

1.10.1 Jurulatih

Jurulatih merupakan seseorang yang mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada orang lain. Jurulatih mempunyai pelbagai peranan untuk membantu pelatih bagi mendapatkan pengetahuan dan pengalaman semasa dalam proses pembelajaran. Jurulatih yang dimaksudkan di sini merujuk kepada individu yang menjadi perantara dalam menyalurkan pengetahuan dan kemahiran kepada pelatih dalam Kursus Kelompok Sokong Bantu-12 Langkah di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor.

1.10.2 Keupayaan Penyampaian Jurulatih

Pengkaji mendefinisikan keupayaan penyampaian jurulatih sebagai kebolehan yang ada pada seorang jurulatih dari segi kebolehan penyampaian secara berkesan yang mana ia dapat mempengaruhi kefahaman pelatih. Sebagai seorang jurulatih yang berjaya, faktor-faktor yang menentukan kejayaan sesuatu program latihan yang dikendalikan adalah berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan sikap positif jurulatih itu sendiri. Ciri-ciri dan kemahiran jurulatih yang amat diperlukan adalah berupaya menarik perhatian dan tumpuan pelatih sepanjang program latihan ini dijalankan. Justeru itu, dalam kajian ini pengkaji akan menilai tahap keupayaan penyampaian jurulatih dalam aspek-aspek seperti berikut:

- i. Pengaplikasian prinsip pembelajaran dewasa
- ii. Menggalakkan penyertaan
- iii. Pemindahan pengetahuan
- iv. Penggunaan komunikasi secara berkesan.

1.10.3 Kefahaman Pelatih

Kefahaman pelatih juga boleh diukur mengikut setiap slot atau modul dalam program latihan yang ditetapkan sama ada maklumat yang disampaikan difahami oleh pelatih atau sebaliknya. Kefahaman pelatih dapat dinilai dari segi peningkatan pengetahuan dan perubahan sikap pelatih itu sendiri terhadap objektif program latihan yang diadakan. Oleh itu, dalam kajian ini istilah kefahaman pelatih adalah merujuk kepada tahap kefahaman pelatih terhadap segala maklumat berkaitan kandungan Kursus Kelompok Sokong Bantu-12 Langkah yang dimaksudkan iaitu :

- i. Pengenalan Kelompok Sokong Bantu-12 Langkah
- ii. Objektif Kelompok Sokong Bantu-12 Langkah
- iii. Prinsip Kelompok Sokong Bantu-12 Langkah
- iv. Pelaksanaan Kelompok Sokong Bantu-12 Langkah

1.11 RUMUSAN

Dalam bab pertama ini pengkaji menghuraikan pengenalan kajian secara keseluruhan termasuk latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian, batasan kajian, dan kepentingan kajian. Selain itu, definisi istilah yang digunakan dalam kajian turut dibentangkan dalam bab ini meliputi definisi konseptual dan operasional. Tujuan kajian ini adalah untuk mengenalpasti keupayaan penyampaian jurulatih dan kesannya terhadap tahap kefahaman pelatih di Agensi Antidadah Kebangsaan Negeri Johor.

RUJUKAN

- Abu Bakar Hashim, Aziz Nordin, dan Mohd. Mohsin Uzir (1995). “*Masalah Pembelajaran Di Kalangan Pelajar Dewasa : Kes Pelajar Sarjana Muda Teknologi Serta Pendidikan di UTM*”. UTM : Kertas Kerja.
- Agensi Antidadah Kebangsaan, Buletin AADK Bil. 3/2010 (2010).
- Agensi Antidadah Kebangsaan (2009). *Manual Perlaksanaan Program Kelompok Sokong Bantu – 12 Langkah*. Penerbit Bahagian Rawatan Dan Pemulihan AADK.
- Agensi Antidadah Kebangsaan (2010). *Manual Perlaksanaan Program Modul Matriks*. Penerbit Bahagian Rawatan Dan Pemulihan AADK.
- Ahmad Atory Hussain (2001). *Pengurusan Personel Awam Dan Swasta; Suatu Tinjauan Konflik Dalam Organisasi*. Malaysia: Utusan Publication & Distributions Sdn. Bhd.
- Ahmad Shukri Mohd Nain (2002). *Tingkah Laku Organisasi: Pengenalan Tingkah Laku Individu*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Apps, J.W. (1981). “ *The Adult Learner on Campus* ” Chicago: Follett Publishing Co.
- Bell, C., (2005). Managing Learners’ Expectation, Developing Learner-Centered Approaches. *Development And Learning In Organization*.

- Beder, Hal (1989). *“Purposes and Philosophies of Adult Education”*. dlm. Merriam, Sharan B. and Cunningham Phyllis M., (Eds.). *“Handbook of Adults and Continuing Education”*. USA: Jossey-Bass Publishers. 3 – 4
- Bennett, R. (1994). *The Effective Trainer Checklist. Gower Handbook Of Training And Development* (2nd Ed.) England: Gower Publishing C. Ltd.
- Bloom, B. S. (1976). *“Human Characteristic and School Learning”*. New York : Mcgraw Hill.
- Bohlander, G. and Snell, S. (2007). *Managing Human Resources*. Edisi Ke-14. USA: Thomson South – Western
- Brookfield, S. (1986). *“Understand and Facilitating Adult Learning”* San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Brookfield, S. D. (1990). *“The Skillful teacher: On Technique, Trust, and Responsiveness In The Classroom”*. San Francisco: Prentice Hall Inc. 119-125
- Cantor, P. A. (1992). *“Delivering Instruction To Adult Learners”*. Canada: Wall & Emerson, Inc.
- Cascio, W. F. (1995). *Pengurusan Sumber Manusia: Produktiviti, Kehidupan Kerja Berkualiti, Keuntungan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Curry, L.& Wergin, J.F., (1987). *Educating Professional: Responding To New Expectations For Competence And Accountability*, San Francisco: Jossey-Bass Pub
- Cheah, Poh Chan (2003). *Kaedah Latihan Dan Kesannya Ke atas Tahap Kefahaman Pelatih Dalam Program Latihan, Satu Kajian Terhadap Pekerja-Pekerja Di Hospital Pantai Mutiara Pulau Pinang*. Universiti teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana Muda

- Chua Yan Piaw (2006). *Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill Education.
- Cooper, D. R. (2008). *Business Research Methods*. New York: McGraw Hill.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S., (2001). *Business Research Method*, Edisi Ke-7. Boston: McGraw-Hill
- Cranton, P. A. (1989). "*Planning Instruction For Adult Learners*". Canada: Wall & Emerson, Inc.
- Cranton, P. A. (1992). "*Working with Adult Learners*". Canada: Wall & Emerson, Inc.
- Donald A. B. (2000). "*What the Use of Lecturers?*" San Francisco: Jossey – Bass Publishers.
- Dolasinki, MJ (2004). *Training the Trainer*. Performance-base training for today's workplace. New Jersey: Prentice Hall.
- Dubrin, Andrew J. (1984). "*Human Relations: A Job Oriented Approach*". Reston, V. A.: Reston Publication.
- Dwyer, R. J. (2004). Employee Development Using Adult Education Principles. *Industrial And Comercial Training*.
- Dwyer, F. M. (2004). *Strategies For Improving Visual Learning*, State College, Penn.: Learning Services
- Gauld, D. dan Miller, P., (2004). The Qualifications And Competencies Held By Effective Workplace Trainers. *Journal of European Industrial Training*.
- Goetsch, D.L. (2002). *Effective Supervision: A Guidebook For Supervisors, Team Leaders and Work Coaches*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.

- Habibah Hassan dan Shaharom Nordin (2001). *Tahap Kefahaman Kemahiran Mengukur dan Kemahiran Mengenalpasti Pembolehubah di Kalangan Pelajar Tingkatan Empat Merentas Aliran*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Hart, L. B. (1991). : *Training Methods That Work*". *A Handbook For Trainers*. USA: Crisp Publications, Inc.
- Hashim Fauzy (2006), *Kemahiran Berkomunikasi*. Skudai: Penerbit UTM
- Hashim Fauzy Yaacob (2008). *Komunikasi untuk Pembangunan Sumber Manusia*. UTM Skudai, Johor: Penerbitan Hasfa.
- Healey, J. F., (2007). *The Essentials Of Statistics, A Tool For Social Research*. USA: Thomson Wadsworth
- Heilmich, J. E. and Norland, E. (1994). "*Developing Teaching Style in Adult Education*". San Francisco: Jossey – Bass Publishers.
- Henry B. S. and Mary H. D. (1993). "*Adult Learner on Campus*". Washington, D. C. London.
- Ibrahim Mamat (1996). *Reka Bentuk Dan Pengurusan Latihan : Konsep Dan Amalan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ibrahim Mamat (2006). *Reka Bentuk Dan Pengurusan Latihan, Konsep Dan Amalan*. Selangor: Dawana Sdn. Bhd.
- Ivancevich, J.M. (1998). *Human Resource Management*. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Jenny Leach & Bob Moon (1999). *Learners & Pedagogy*. Paul Chapman Publishing Ltd. and The Open University of London.

- Jensen, R.A. dan Killey, T.J. (2005). *Teaching Leading and Learning*. Argosy University and Western Illinois University. Houghton Mifflin Company.
- Junaidah Hashim (2001). *Training Management: A Malaysia Perspective*. Petaling Jaya: Prentice Hall.
- Knowles, M., (1978). *The Adult Learner: A Neglected Species*, Edisi Ke-4, Houston: Gulf Pub. Co
- Knowles, M. (1980). “*The Modern Practice of Adult Learning: From Pedagogy to Andragogy*”. Chicago: Follett.
- Knowles, M., (1973). *The Adult Learner: The Definitive Classic In Adult Education And Human Resource Development*, Amsterdam, Boston: Elsevier
- Knowles, M. (1990). “*The Adult Learner: A Neglected Species*”. 4th ed. USA: Gulf Publishing.
- Know (1977). *Meeting Education Needs Of Young Adults/* edited by Gordon G. Derkenwald, Alan B. Knox, San Francisco: Jossey- Bass
- Kroehnert, G., (2000). *Basic Training For Trainers: A Handbook For New Trainers*, Edisi Ke-3, New York: McGraw-Hill
- Kirkpatrick L.D. (1996). *Evaluating Training Programs. The four levels*. San Francisco: Berrett – koehler Publishers Inc.
- Kok Yin Yin (2001). *Keberkesanan Program Latihan Forklift Dan Program Latihan Pertolongan Cemas Untuk Pekerja Dengan Philip Morris (M) Sdn. Bhd.* Universiti teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana Muda
- Lawson, K., (2001). *The Trainer’s Handbook*, San Francisco, California: Jossey-Bass/Pfeiffer

- Lim, R. H. (2001). *“Melihat Sejauhmana Pelaksanaan Kaedah Pembelajaran Dewasa Di Malaysian Institute of Training and Development, Johor Bahru Dapat Memberi Kepuasan Kepada Pelajarnya”*. Universiti Teknologi Malaysia: Sarjana Muda Perguruan dan Pembangunan Sumber Manusia.
- Lim, P. L. (2002). *“Persepsi Pelajar Ijazah Sarjana Muda Terhadap Faktor – Faktor Yang Menggalakkan Pembelajaran Orang Dewasa”*. Universiti Putra Malaysia: Sarjana Muda Pembangunan Sumber Manusia.
- Maimunah Aminuddin (2003). *Asas Pengurusan Sumber Manusia*. Shah Alam Selangor: Penerbit Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Mazanah Muhamad dan Carter, G. L. (2000). *“Prinsip Pembelajaran Orang Dewasa”*. Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.
- McFadzean, Elspeth and Nelson, Terry (1998). “Facilitating Problem-Solving Group: A Conceptual Model”. *Leadership & Organization Development Journal*. 19. 6-13.
- McLagan, P. (1989). *Models for HRD Practice*. Alexandria, VA: ASTD Press.
- Mohd Hizam Hanafiah dan Zafir Mohd Makhbul (2002). *Pengurusan Organisasi*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill.
- Mohd. Majid Konting (2004). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd. Najib Abdul Ghafar (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Sharani Ahmad & Zainal Madon (2007). *“Tip Pandai Belajar.”* Kuala Lumpur.: PTS Millenia.

- Mok Soon Sang (2009). *Literatur dan Kaedah Penyelidikan*. Selangor: Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd.
- Mondy, R.W., Noe, R.M. dan Premeaux, S.R. (2002). *Human Resource Management*. New York: Prentice Hall International Inc.
- Moore, G. A. B. and Waldron, M. W. (1981). "*Helping Adult Learn*". Canada: Office of Education Practice of Guelph.
- Moss, G., (2006). *Training Secrets, Helping Adults Learn*. Singapura: Thomson Asia Pte Ltd.
- M. B. Muda *et al.* (2003). *Pengajian Perniagaan I*. Selangor Darul Ehsan: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Nadler, L. and Nadler, Z. (1989). *Developing Human Resources Concepts And A Model*, 3rd edn, San Francisco: Jossey-Bass.
- Nadler, L. (1970). *Developing Human Resources*, Houston: Gulf.
- Nesbit, Tom (1996). "*Teaching In Adult Education: Opening The Black Box*". *Adult Education Quarterly*. 48. 157-170.
- Nilson, C. (2003). *How to Manage Training, A Guide To Design And Delivery For High Performance*. Edisi Ke-3. New York: AMACOM
- Noe, R. A. (2000). *Employee Training and Development*. Boston: McGraw Hill.
- Noe, R. A., (2008). *Employee Training And Development*. Edisi Ke-4. New York: McGraw-Hill/Irwin.

- Noor Azizah Jakaria (2009). *Hubungan Antara Keupayaan Jurulatih Dengan Kefahaman Pelatih Semasa Kursus ISO: Kajian di Kalangan Pegawai Pengurusan Profesional Pejabat Pendaftar di UTM*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana.
- Nor Azizah Mohd. Salleh (1994). "*Pengajaran-Pembelajaran Dewasa di Malaysia*". Universiti Kebangsaan Malaysia: Kertas Kerja.
- Nooraini Othman dan Khairul Anuar Abdul Rahman (2007). *Hubungan Antara Kompetensi Pensyarah dengan Pencapaian Akademik Pelajar*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Othman Mohamed (2001). *Penulisan Tesis dalam Bidang Sains Sosial Terapan*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Orridge, M., (1998), *How To Deliver Training*. England: Gower Publishing Limited
- Oxford Advanced Learner's Dictionary*. (2003). Oxford: Oxford University Press.
- Peers, R., (1972). *Adult Education: A Study*, Edisi Ke-3. London: Roytledge & Kogan Paul
- Peterson, R. E. (1979). "*Life Long Learning in America*". San Francisco: Jossey-Bass.
- Plummer, B. A. (1981). "*Attrition of Adults in Formal Education Programs: A Study of Personality, Behavior, and Environment Interaction*". Saint Louis University: Thesis Ph. D.
- Powers, B. dan Rothwell, W.J., (2007). *Instuctor Excellent, Mastering The Delivery Of Training*. Edisi Ke-2. San Francisco: Pfeiffer
- Ramlah Jantan & Mahani Razali (2002). *Psikologi Pendidikan : Pendekatan Kontemporari*. Universiti Pendidikan Sultan Idris. McGraw-Hill Education.

- Reay, D. G. (1994). *Selecting Training Methods*. London: Kogan Page.
- Rees, F., (2001). *How To Lead Work Teams: Facilitation Skills*, Edisi Ke-2, San Francisco, CA: Jossey-Bass/Pfeiffer
- Robbins, S.P. dan Coulter, M. (1999). *Management*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Robert E. Slavin (1997). *Educational Psychology : Theory and Practice*. Fifth Edition. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Rozhan Othman (2002). *Pengurusan Personel dan Perancangan Guna Tenaga*. Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sabitha Marican (2005). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Petaling Jaya, Selangor: Pearson Malaysia Sdn. Bhd.
- Salkind, N.J., (2007). *Exploring Research*. Edisi Ke-6. United States: PEARSON, Prentice Hall
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Singapore: John Wiley & Sons (ASIA) Pte.Ltd. 265-267.
- Silberman, M., (2001). *Training The Active Training Way: 8 Strategies To Spark Learning And Change*, San Francisco, CA: Pfeiffer
- Streumer, J.N., (ed) (2006). *Work Related Learning*. Netherlands: Springer
- Stanovich, K. E (1992). Studying the consequences of literacy within a literate society: The cognitive correlates of print exposure. *Memory and Cognition*, 20, 51-68.

- Siti Salwa Norazlan (2004). *Hubungan Antara Kandungan Latihan Dan Gaya Kepimpinan; Kajian Di Syarikat Alam Flora Sdn. Bhd. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana Muda*
- Sidek Mohd Noah. (2002). *Reka Bentuk Penyelidikan: Falsafah , Teori dan Praktis*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Sidek Mohd Noah. (2005). *Pengujian dan Penilaian dalam Kaunseling: Teori dan Aplikasi*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Sloman, M., (2005). *The Changing Role Of The Trainer. Industrial And Commercial Training*.
- Sredl, H. J., and Rothwell, W. J., (1987). *The ASTD Reference Guide To Professional Training Roles And Competencies*. Volume I. United States: HRD Press, Inc.
- Siti Hadijah Atan (2004). *Hubungan Antara Keupayaan Jurulatih Dengan Kefahaman Pelatih Terhadap Pembelajaran Bagi Program Bina Insan Warga Industri Di Syarikat Excel Training & Consultancy (M) Sdn. Bhd. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana Muda*
- Tengku Ahmad (2000). "*Pendidikan Dewasa Dari Perspektif Hadis Syahir*". Master Sains Universiti Putra Malaysia.
- Thian, Gong Chen (2001). *Kesan Kaedah Komunikasi Dalam Latihan Ke Atas Kefahaman Dan Kecekapan Pekerja Terhadap Tugas: Satu Kajian Ke Atas Pekerja Non-Direct Di Kyushu Matsushita Electric (Malaysia) Sdn. Bhd., Senai*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana Muda
- Thorne, K. and Machray, A., (2000). *World Class Training: Providing Training Excellence*, London: Kogan Page

- Ukens, L.L. (2001). *What Smart Trainers Know, The Secrets Of Success From The World's Foremost Experts*. San Francisco: Jossey-Bass/Pfeiffer
- Vella, Jane (1994). “ *Learning to Listen, Learning to Teach: The Power of Dialogue In Educating Adults*”. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- William. C. (2000). *Management*. Ohio: South-Western College Publishing.
- Yap, M. H. (1994). “*Hubungkait Antara Kecekapan Pengajar Dengan Tahap Pemahaman Peserta-peserta Untuk Program Latihan*”. Universiti Teknologi Malaysia: Sarjana Muda Pengurusan Teknologi.
- Yip, K.L. (1997), “*Lifelong Learning and Vision 2020 in Malaysia*”. dlm. Hatton, M. J. (Ed.). “*Lifelong Learning: Policies, Practices and Programs*”. Canada: APEC Publication. 128-139.
- Zafir Mohd Makhbul dan Fazilah Mohamad Hasun (2003). *Mengurus Sumber Manusia*, Kuala Lumpur: Utusan Pubs.
- Zubedah Hanam Mohd Thani, Rusmina Ismail & Faizah Ghazali (1995). *Persepsi Pelajar Terhadap Pengajaran Guru Yang Berkesan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka