

HUBUNGAN ANTARA AKTIVITI PEMBELAJARAN INFORMAL DENGAN
PRESTASI PEKERJA DI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI
PERLIS

HASRUL HASNIZAM BIN SAAD

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

HUBUNGAN ANTARA AKTIVITI PEMBELAJARAN INFORMAL DENGAN
PRESTASI PEKERJA DI PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI
PERLIS

HASRUL HASNIZAM BIN SAAD

Disertasi ini dikemukakan
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia
Universiti Teknologi Malaysia

MAC 2012

Didedikasikan khas buat **INSAN-INSAN YANG TERISTIMEWA.....**

Ibu bapa yang dihormati dan dicintai,

SALMA BINTI SAIDIN

SAAD BIN MAT ARIT

Adik-beradik yang disayangi,

IRFAHAIZAH BINTI SAAD

ARWAHYALYAM SYAHRUL ANUAR BIN SAAD

Terima kasih tidak terhingga atas sokongan, semangat, dorongan dan doa kalian

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah dan kurniaNya memberi kekuatan tenaga dan fikiran, serta kelapangan masa dapat saya menyiapkan disertasi yang memberi manfaat kepada saya. Sepanjang dalam tempoh menyediakan disertasi ini, telah banyak pengetahuan dan pengalaman yang telah saya kutip hasil pertemuan dengan individu-individu tertentu yang telah banyak membantu.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih saya ucapkan kepada individu yang menyelia dengan penuh sabar dan dedikasi dalam menyiapkan disertasi ini; Dr. Norhani BT Bakri. Terima kasih di atas segala tunjuk ajar, bimbingan, nasihat serta motivasi yang diberikan. Tanpa dorongan yang berterusan daripada beliau, disertasi ini mungkin tidak sama seperti yang telah disiapkan kini.

Penghargaan juga ditujukan kepada Dr. Aslah Bin Ali, Dr. Salmiah dan Dr. Rozeyta yang telah banyak memberi cadangan dan saranan untuk memperoleh hasil kajian yang lebih baik. Seterusnya, ucapan terima kasih diucapkan kepada staf akademik UTM yang terlibat dalam memberi maklum balas terhadap kajian saya ini.

Akhir sekali, terima kasih kepada rakan-rakan yang melontarkan pendapat dan saranan serta individu-individu yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu saya menjayakan disertasi ini. Kerjasama dan jasa baik anda semua amatlah dihargai dan akan saya kenang selamanya.

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara aktiviti pembelajaran informal dengan prestasi pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis. Seramai 105 orang pekerja daripada kumpulan sokongan telah dipilih untuk dijadikan sebagai sampel kajian. Terdapat lima objektif yang dikaji iaitu tahap pembelajaran informal, aktiviti pembelajaran informal yang paling kerap digunakan, tahap prestasi kerja, hubungan antara aktiviti pembelajaran informal dengan prestasi kerja dan aktiviti pembelajaran informal yang paling mempengaruhi prestasi kerja. Pembolehubah bersandar melibatkan prestasi kerja manakala aktiviti-aktiviti pembelajaran informal digunakan sebagai pembolehubah bebas. Dapatan kajian yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 18.0 dalam bentuk kekerapan,peratusan, min skor, korelasi dan analisis regresi. Dapatan kajian mendapati, tahap aktiviti pembelajaran informal dan prestasi kerja pekerja adalah berada pada tahap yang tinggi. Ujian Korelasi Pearson mendapati bahawa terdapat hubungan yang sederhana dan signifikan pada aras keertian 0.01 antara aktiviti pembelajaran informal dengan prestasi kerja. Aktiviti berkomunikasi merupakan aktiviti pembelajaran informal yang paling kerap diamalkan oleh pekerja kakitangan sokongan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis. Manakala analisis regresi pula mendapati bahawa aktiviti cuba dan uji merupakan aktiviti yang paling mempengaruhi prestasi kerja pekerja sokongan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis.

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the relationship between informal learning activities with employee performance in the Office of the State Secretary of Perlis. A total of 105 employees from the support group have been selected as samples. There are five objectives to be adjured, to examine the level of informal learning; to identify activities most frequently used, the level of performance, the relationship between informal learning activities with job performance and informal learning activities that influenced work performance. The dependent variable involved the work performance while informal learning activities are used as independent variables. The findings obtained are analyzed using the software Statistical Package for Social Science (SPSS) version 18.0 in the form of frequency, percentage, means scores, correlation and regression analysis. The level of informal learning activities and performance is high. Pearson correlation test found that there is a moderate and significant relationship at the level of significance between 0.01 between informal learning activities and job performance. Communication activity is an informal learning activity most frequently used. While regression analysis found that try and test is the most influence activity that affect the performance of support group of Perlis State Secretary's Office.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	HALAMAN JUDUL	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	KANDUNGAN	viii
	SENARAI JADUAL	xiii
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI SIMBOL/SINGKATAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii
 BAB I	 PENDAHULUAN	 1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Tempat Kajian	5
	1.3 Pernyataan Masalah	7
	1.4 Persoalan Kajian	10
	1.5 Matlamat Kajian	11
	1.6 Objektif Kajian	11
	1.7 Hipotesis Kajian	12
	1.8 Skop Kajian	12
	1.9 Batasan Kajian	13
	1.10 Kepentingan Kajian	14

1.11	Definisi Konsep	15
	1.11.1 Pembelajaran Informal	15
	1.11.2 Prestasi Kerja	16
	1.11.3 Berkomunikasi	17
	1.11.4 Bekerjasama	17
	1.11.5 Pemerhatian	18
	1.11.6 Berkongsi Bahan Dan Sumber	18
	1.11.7 Pencarian Melalui Media Elektonik Dan Internet	19
	1.11.8 Pencarian Melalui Bahan Penerbitan	19
	1.11.9 Cuba Dan Uji	20
	1.11.10Kepuasan Pelanggan	20
	1.11.11Kemahiran Mencerap	21
	1.11.12Ekspresi Lisan	21
	1.11.13Kemahiran Menyelesaikan Masalah	22
	1.11.14Kakitangan Kumpulan Sokongan	22
1.12	Definisi Operasi	22
	1.12.1 Pembelajaran Informal	23
	1.12.2 Prestasi Kerja	23
	1.12.3 Berkomunikasi	24
	1.12.4 Bekerjasama	24
	1.12.5 Pemerhatian	24
	1.12.6 Berkongsi Bahan Dan Sumber	25
	1.12.7 Pencarian Melalui Media Elektonik Dan Internet	25
	1.12.8 Pencarian Melalui Bahan Penerbitan	25
	1.12.9Cuba Dan Uji	26
	1.12.10Komunikasi Dan Bekerjasama	26
	1.12.11Kepuasan Pelanggan	26
	1.12.12Kemahiran Mencerap	27
	1.12.13Ekspresi Lisan	27
	1.12.14Kemahiran Menyelesaikan Masalah	28
	1.12.15Kakitangan Kumpulan Sokongan	28
1.13	Rumusan	29

BAB II	KAJIAN LITERATUR	30
2.1	Pengenalan	30
2.2	Konsep Pembelajaran Informal	31
2.3	Konsep Prestasi Kerja	35
2.4	Teori Pembelajaran	37
2.4.1	Teori Behaviorisme	38
2.4.2	Teori Kognitivisme	39
2.4.3	Teori Humanistik	39
2.4.4	Teori Pembelajaran Sosial	40
2.4.5	Teori Pembelajaran Dewasa	42
2.5	Model Pembelajaran	43
2.5.1	Model Pembelajaran Informal dan Tidak Sengaja Marsick dan Watkins	43
2.5.2	Model Pembelajaran Arah Kendiri	46
2.6	Model Prestasi	48
2.6.1	Model Kriteria Prestasi Kerja Falcone (2005)	48
2.7	Kerangka Kajian	50
2.8	Kajian-Kajian Lepas	54
2.8.1	Kajian Luar Negara	54
2.8.2	Kajian Dalam Negara	57
2.9	Rumusan	61
BAB III	METODOLOGI KAJIAN	62
3.1	Pengenalan	62
3.2	Reka Bentuk Kajian	63
3.3	Populasi Dan Sampel Kajian	65
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	67
3.5	Instrumen Kajian	68
3.6	Skala Pengukuran	70
3.7	Kajian Rintis	71
3.8	Ujian Normaliti	73
3.9	Ujian Lineariti	79

3.10	Kaedah Penganalisan Data	79
3.10.1	Analisis Deskriptif	80
3.10.2	Analisis Korelasi Pearson	81
3.10.3	Analisis Regresi Berganda	82
3.11	Rumusan	83
BAB IV	ANALISIS DATA	84
4.1	Pengenalan	84
4.2	Analisis Deskriptif – Demografi Responden	85
4.3	Analisis Tahap Aktiviti Pembelajaran Informal	88
4.4	Analisis Aktiviti Pembelajaran Informal Yang Paling Kerap Digunakan.	89
4.5	Analisis Tahap Prestasi Kerja Di Kalangan Pekerja	99
4.6	Analisis Hubungan Antara Pembelajaran Informal dengan Prestasi Kerja.	106
4.7	Analisis Aktiviti Pembelajaran Informal Yang Paling Mempengaruhi Prestasi Kerja Pekerja.	107
4.8	Rumusan	109
BAB V	PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	110
5.1	Pengenalan	110
5.2	Perbincangan dan Kesimpulan	111
5.2.1	Objektif 1 – Mengenalpasti tahap aktiviti pembelajaran informal di SUK Perlis	111
5.2.2	Objektif 2 – Mengenalpasti aktiviti pembelajaran informal yang paling kerap digunakan.	112
5.2.3	Objektif 3 – Mengenalpasti tahap prestasi kerja di SUK Perlis	113
5.2.4	Objektif 4 – Mengkaji hubungan	

	pembelajaran informal dengan prestasi kerja	114
5.2.5	Objektif 5 – Mengenalpasti aktiviti pembelajaran informal yang paling mempengaruhi prestasi kerja.	115
5.4	Batasan dan Implikasi Kajian	117
5.5	Cadangan Kajian	117
5.6	Penutup	128
	RUJUKAN	129
	LAMPIRAN	
	Lampiran A	142
	Lampiran B	145
	Lampiran C	153
	Lampiran D	155

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Kriteria Prestasi Kerja Sumber: Falcone (2005)	48
3.1	Pecahan Bilangan Sampel Mengikut Bahagian	66
3.2	Taburan Item Bagi Soal Selidik	69
3.3	Skala Lima Mata Likert	70
3.4	Skala Lima Mata Likert (Dayton,1971)	71
3.5	Keputusan Analisis Kebolehpercayaan Instrumen	72
3.6	Ujian Normaliti Aktiviti Komunikasi	74
3.7	Ujian Normaliti Aktiviti Bekerjasama	74
3.8	Ujian Normaliti Aktiviti Pemerhatian	75
3.9	Ujian Normaliti Aktiviti Berkongsi Bahan Dan Sumber	75
3.10	Ujian Normaliti Aktiviti Pencarian Melalui Media Elektronik Dan Internet	76
3.11	Ujian Normaliti Aktiviti Pencarian Melalui Bahan Penerbitan	76
3.12	Ujian Normaliti Aktiviti Cuba Dan Uji	77
3.13	Ujian Normaliti Komunikasi Dan Kerjasama	77
3.14	Ujian Normaliti Kepuasan Pelanggan	77

3.15	Ujian Normaliti Kemahiran Mencerap	78
3.16	Ujian Normaliti Ekspresi Lisan	78
3.17	Ujian Normaliti Kemahiran Menyelesaikan Masalah	78
3.18	Julat Skor Min Bagi Mengenalpasti Tahap Aktiviti Pembelajaran Informal dan tahap Prestasi Kerja	80
3.19	Kekuatan Korelasi Pearson “Guiford Rule of Tumb”	81
3.20	Kaedah Analisis Yang Digunakan Bagi Setiap Objektif	83
4.1	Profil Demografi Responden	87
4.2	Skor Min Bagi Pembelajaran Informal.	88
4.3	Skor Min Bagi Strategi Pembelajaran Informal.	89
4.4	Tahap Keseluruhan Aktiviti Komunikasi	90
4.5	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Aktiviti Komunikasi	91
4.6	Tahap Keseluruhan Aktiviti Bekerjasama	91
4.7	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Aktiviti Bekerjasama	92
4.8	Tahap Keseluruhan Aktiviti Pemerhatian	92
4.9	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Aktiviti Pemerhatian	93
4.10	Tahap Keseluruhan Aktiviti Berkongsi Bahan Dan Sumber	93
4.11	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Aktiviti Berkongsi Bahan Dan Sumber	94
4.12	Tahap Keseluruhan Aktiviti Pencarian Melalui Media Elektronik Dan Internet	94
4.13	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Aktiviti Pencarian Melalui Media Elektronik Dan Internet	95

4.14	Tahap Keseluruhan Aktiviti Pencarian Melalui Bahan Penerbitan	96
4.15	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Aktiviti Pencarian Melalui Bahan Penerbitan	97
4.16	Tahap Keseluruhan Aktiviti Cuba Dan Uji	97
4.17	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Aktiviti Cuba Dan Uji	98
4.18	Skor Min Bagi Prestasi Kerja	99
4.19	Skor Min Bagi Strategi Pembelajaran Informal.	99
4.20	Tahap Keseluruhan Komunikasi dan Kerjasama.	100
4.21	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Komunikasi dan Kerjasama	100
4.22	Tahap Keseluruhan Kepuasan Pelanggan	101
4.23	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Kepuasan Pelanggan	101
4.24	Tahap Keseluruhan Kemahiran Mencerap	102
4.25	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Kemahiran Mencerap	103
4.26	Tahap Keseluruhan Ekspresi Lisan	103
4.27	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Ekspresi Lisan	104
4.28	Tahap Keseluruhan Kemahiran Menyelesaikan Masalah	104
4.29	Skor Min dan Sisihan Piawai Bagi Kemahiran Menyelesaikan Masalah	105

4.30	Korelasi antara Pembelajaran Informal dengan Prestasi Kerja.	106
4.31	Analisis Regresi Aktiviti Pembelajaran Informal Yang Paling Mempengaruhi Prestasi Kerja	107

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Model Pembelajaran Informal Dan Pembelajaran Insidental Yang Diadaptasi Oleh Cseh (1999), Sumber : Marsick Dan Watkins (2000)	45
2.2	Komponen Pembelajaran Arahan Kendiri (LeJeune dalam Zulkarnain, 2006)	47
2.3	Kerangka Kajian	53
3.1	Rekabentuk kajian	64

SENARAI SIMBOL / SINGKATAN

KPI	-	<i>Key Performance Indicator</i>
RMK	-	Rancangan Malaysia Ke
SUK Perlis	-	Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis
S.A.W	-	Salauwal Alai Wasalam
YAB	-	Yang Amat Berhormat
YB	-	Yang Berhormat
ASTD	-	<i>American Society for Training and Development</i>
KPYPJ	-	Kumpulan Pendidikan Yayasan Pelajaran Johor

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Surat Pengesahan	142
B	Borang Soal Selidik	145
C	Soalan Temuramah	153
D	Dapatan Analisis SPSS	155

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Globalisasi memberi cabaran baru kepada negara dalam menjamin pertumbuhan ekonomi yang kukuh dan berdaya saing. Rancangan Malaysia yang Kesepuluh (RMK-10, 2011-2015) menekankan aspek membangun dan mengekalkan modal insan bertaraf dunia yang merupakan kesinambungan dari Rancangan Malaysia yang Kesembilan (RMK-9, 2006-2009) . Ia turut memberi penekanan pada pembangunan modal insan dalam meningkatkan produktiviti dan daya saing negara. Sehubungan dengan itu, teras dasar pembangunan modal insan turut memberi fokus kepada latihan dan pembelajaran sepanjang hayat yang berkualiti di semua peringkat lapisan masyarakat. Dasar ini menunjukkan bahawa pembelajaran sepanjang hayat merupakan salah satu strategi kerajaan dalam membangunkan modal insan negara terutama di kalangan pekerja bagi meningkatkan prestasi.

Tema ‘Pekerja Berinovasi Pemacu Transformasi’ bagi sambutan Hari Pekerja pada tahun 2010 pula jelas menunjukkan bahawa negara memerlukan tenaga kerja yang berinovasi, berpengetahuan, berkebolehan dan lebih bedaya saing bagi memastikan negara dapat mencapai kemajuan dan pembangunan sosio-ekonomi yang lebih mampan. Kemampuan negara untuk bersaing di pasaran global yang semakin mencabar terletak pada kualiti dan tahap produktiviti yang bergantung kepada modal insan khususnya warga pekerja di negara kita bagi meningkatkan prestasi kerja.

Keupayaan untuk mencapai dan mengekalkan prestasi kerja yang kompetensi dan cemerlang merupakan suatu objektif utama kepada sesebuah organisasi samada ianya adalah entiti yang berada di dalam sektor perkhidmatan awam atau pun di sektor swasta. Ini disokong oleh Robbins(1996) yang menyatakan prestasi kerja ialah keupayaan seseorang pekerja untuk mencapai matlamat objektif atau matlamat organisasinya. Oleh itu, dalam merealisasikan prestasi di peringkat negara, slogan 1 Malaysia iaitu “Rakyat Didahulukan Pencapaian Diutamakan” telah diperkenalkan. “Budaya Kerja Pencapaian Diutamakan” ini merupakan sebahagian daripada gagasan 1 Malaysia yang dicituskan oleh Y.A.B. Dato' Sri Mohd Najib bin Tun Hj. Abd. Razak semasa beliau dilantik sebagai Perdana Menteri Malaysia pada 3 April 2009.

Manakala “Key Performance Indicator” (KPI) merujuk kepada sistem atau cara pengukuran kepada faktor-faktor kritikal yang menyumbang kepada kecemerlangan sesebuah organisasi berdasarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2005: Garis Panduan Bagi Mewujudkan Prestasi- Prestasi Petunjuk Utama atau KPI. KPI ini digunakan sebagai alat untuk menilai dan mengukur prestasi menteri-menteri kabinet. Pengukuran prestasi merupakan alat metrik untuk mengesan proses aktiviti seperti pematuhan kepada undang-undang, penggunaan “input” dan penghasilan “output” yang dikeluarkan, pencapaian matlamat polisi, atau lebih kompleks seperti kecekapan, produktiviti dan keberkesanan perbelanjaan. Prestasi dan pengukuran prestasi adalah berbeza

mengikuti kedudukan, tempat dan masa sesuatu aktiviti berlaku. Oleh itu, untuk menentukan prestasi dan pengukuran prestasi pegawai, satu set prosedur diperlukan untuk mentakrifkan prestasi, mengukurnya dan melibatkan ganjaran dan hukuman.

Dari sudut pandangan Islam, prestasi kerja didefinisikan sebagaimana firman Allah yang bermaksud: “Katakanlah wahai Muhammad kepada mereka beramallah kamu sebagaimana akan segala yang diperintahkanmu. Maka Allah, Rasulnya dan orang yang beriman akan melihat apa yang kamu kerjakannya dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui perkara yang ghaib dan nyata dan kemudian dia menerangkan kepada kamu apa yang telah kamu kerjakannya.” (At-Taubah: 105). Selain itu, ketekunan dan kesempurnaan di dalam melakukan sesuatu pekerjaan adalah asas kepada prestasi kerja. Ini dijelaskan di dalam hadis Rasulullah dan firman Allah yang bermaksud: “Sesungguhnya Allah suka seseorang apabila dia melakukan sesuatu kerja itu dengan tekun dan sempurna.” (Riwayat Baihaqi).

Selain itu agama Islam juga, menuntut umatnya mempelajari ilmu pengetahuan merupakan satu kewajipan kerana ilmu pengetahuan dapat meningkatkan prestasi seseorang individu. Ilmu yang digalakkan di dalam Islam bukan terbatas kepada ilmu-ilmu fardhu ain, malahan sebarang ilmu yang membawa faedah kepada diri, agama dan negara. Menuntut ilmu itu tidak terbatas sama ada lelaki mahupun perempuan, kanak-kanak mahupun dewasa, bekerja ataupun tidak bekerja (HR. Ibn Abdulbari). Nabi Muhammad S.A.W. bersabda: "Barangsiapa menginginkan soal-soal yang berhubungan dengan dunia, wajiblah ia memiliki ilmunya; dan barangsiapa yang ingin (selamat dan berbahagia) di akhirat, wajiblah ia mengetahui ilmunya pula; dan barangsiapa yang menginginkan kedua-duanya, wajiblah ia memiliki ilmu kedua-duanya pula." (HR. Bukhari dan Muslim) . Menuntut ilmu atau belajar itu tidak terbatas di institusi pendidikan sahaja malahan ia boleh didapati di mana-mana saja.

Ilmu boleh diperolehi melalui pembelajaran. Pembelajaran merupakan satu proses yang berlaku sepanjang hayat dan merupakan proses pembangunan yang menyeluruh dalam kehidupan (Ibrahim,2001). Menurut Mohd Azhar et.al (2004), proses pembelajaran boleh berlaku di mana-mana sahaja dan tidak terbatas kepada masa, ruang serta tempat. Melalui pembelajaran, seseorang individu akan dapat mempertingkatkan pengetahuan, pemahaman dan kemahiran mereka. Tidak kiralah pembelajaran tersebut berbentuk formal, bukan formal atau informal. Ia amat penting kerana matlamat akhir sesuatu pembelajaran adalah unuk melahirkan modal insan yang berkualiti, dinamik, progresif serta mempunyai daya tahan yang unggul terutama dalam menghadapi arus globalisasi (Kerajaan Malaysia,2005).

Selain itu, pembelajaran merupakan satu proses yang berlaku secara berterusan dalam kehidupan manusia (Mazanah dan Carter, 2000). Ibrahim Saad (1992) menegaskan pembelajaran merupakan satu proses yang berlaku sepanjang hayat dan tidak terbatas kepada ruang, masa dan tempat. Pembelajaran bukan sahaja suatu persediaan untuk kehidupan tetapi sesuatu yang sangat penting untuk kejayaan dalam kehidupan berterusan (Harrison dan English, 2003).

Sehubungan dengan itu, Zubaidah Begam (2006) menyatakan terdapat tiga bentuk pembelajaran dewasa iaitu pembelajaran formal, bukan formal dan informal. Namun, menurut Cross (1981) hampir 70% daripada pembelajaran dewasa adalah berbentuk informal. Pernyataan tentang pembelajaran informal ini dapat menyokong dasar kerajaan ke arah pembudayaan pembelajaran sepanjang hayat. Pembelajaran informal merupakan pembelajaran yang tidak berasaskan bilik darjah, tidak berstruktur dan autonomi pembelajaran dikawal sepenuhnya oleh pelajar itu sendiri (Marsick dan Watkins, 2001). Pembelajaran informal merupakan suatu kaedah yang sering diamalkan bagi mendapatkan ilmu pengetahuan di kalangan pekerja di negara ini. Pembelajaran informal mempunyai kepentingan yang tersendiri. Selain daripada

memberi ilmu pengetahuan bagi meningkatkan prestasi, pembelajaran informal juga dapat menggalakkan pembelajaran secara sendiri.

Pembelajaran informal turut didapati mampu mengurangkan kos pembelajaran yang dahulunya sering dilakukan secara formal dan memerlukan dana daripada pihak organisasi. Menurut Georgenson (dalam Elangoran dan Karakowsky, 1999), hampir 100 bilion dolar digunakan setiap tahun untuk pelaksanaan program-program latihan organisasi namun kira-kira 10% sahaja pelaburan yang berjaya memberi perubahan gelagat atau tingkahlaku untuk diaplikasikan dalam kerja yang sebenar. Hal ini memberi kesedaran bahawa organisasi pada masa kini tidak boleh bergantung sepenuhnya kepada pembelajaran formal untuk memperbaiki prestasi dan meningkatkan produktiviti pekerja mereka.

Jelasnya, kemampuan organisasi untuk bersaing dalam pasaran tempatan mahupun global yang semakin mencabar adalah terletak pada kualiti dan tahap produktiviti pekerja yang mempunyai pengetahuan dan berprestasi serta mempunyai minda kelas pertama. Peningkatan prestasi daripada pengetahuan yang diperolehi hasil daripada pembelajaran memberikan nilai tambah bukan sahaja kepada individu tetapi pada organisasi terutama untuk merealisasikan objektif organisasi.

1.2 Latar Belakang Tempat Kajian

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis (SUK Negeri Perlis) merupakan organisasi yang mengurus dan mentadbir Negeri Perlis yang mempunyai keluasan 810 km² dan kepadatan pendudukan sebanyak 244.9/km² iaitu seramai 215000 orang.

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis atau lebih dikenali dengan panggilan Pejabat “Bangunan Jam Besar” telah dibina dalam zaman pemerintahan Raja Syed Alwi. Ia telah berfungsi sebagai Ibu Pejabat Kerajaan Negeri sejak dari dulu lagi. Semenjak ditubuhkan sehingga sekarang, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis diketuai oleh Setiausaha Kerajaan Negeri dari semasa ke semasa. Dari tahun 1948 hingga kini, seramai 20 orang setiausaha kerajaan telah mengetuai Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis.

Sehubungan dengan itu buat masa sekarang, Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis diterajui atau diketuai oleh YB SUK iaitu YB. Dato' Azizan bin Hamid. Melalui carta organisasi di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis, di bawah pentadbiran YB SUK terbahagi kepada dua bahagian iaitu Bahagian Pembangunan SUK dan Bahagian Pengurusan SUK yang diterajui oleh Timbalan Pembangunan SUK yang diketuai oleh Pn. Fauziah binti Hashim dan manakala Timbalan Pengurusan SUK diketuai oleh En. Zulkafli bin Ahmad.

Bagi mencapai misi sebagai “Peneraju pentadbiran awam negeri yang terunggul bagi mencapai wawasan Perlis Maju 2015”. Di bawah pentadbiran Timbalan Pembangunan SUK terbahagi kepada beberapa unit iaitu:

- i. Unit Perancangan Ekonomi Negeri
- ii. Unit Pentadbiran Daerah
- iii. Unit Perumahan Dan Kerajaan Tempatan

Manakala di bawah pentadbiran Timbalan SUK Pengurusan terbahagi kepada:

- i. Unit DUN MMK
- ii. Bahagian Khidmat Pengurusan
- iii. Unit Protokol

- iv. Majlis Sukan Negeri
- v. Unit Audit Dalam
- vi. Unit Pengurusan Korporat
- vii. Pengurusan Sumber Manusia
- viii. Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat

(Sumber : <http://www.perlis.gov.my/>)

1.3 Pernyataan Masalah

Menurut Laporan statistik Jabatan Pekerja Amerika Syarikat melaporkan bahawa 70% pembelajaran baru diperolehi melalui pembelajaran informal di tempat kerja (Benson, 1997). Laporan jabatan tersebut juga menunjukkan kos upah dan gaji yang bergabung dengan pembelajaran informal adalah sebanyak US 48.4 billion setahun, antara gambaran yang lebih kurang sama terhadap anggaran kos latihan formal setahun. Berdasarkan laporan ini didapati bahawa pembelajaran informal merupakan satu kaedah pembelajaran yang penting pada masa kini terutama dalam kelembapan pertumbuhan ekonomi dunia.

Justeru itu berdasarkan laporan tersebut pengkaji, berminat mengkaji pembelajaran informal di kalangan pekerja di Malaysia. Sehubungan dengan itu, pengkaji memilih Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis (SUK, Perlis) bagi melihat sejauhmana hubungannya dengan prestasi kerja berdasarkan isu yang telah dibangkitkan oleh pentadbiran organisasi tersebut. Hal ini demikian kerana, menurut Penolong Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis (Unit Protokol), Encik Norshahidi Bin Ismail, Perlis merupakan sebuah negeri yang kecil dan hanya mengharapkan kepada

sektor pelancongan dan pertanian dalam sumber ekonominya. Memandangkan situasi itu, kerajaan negeri perlu memikirkan sesuatu yang lebih efisien yang boleh menjimatkan kewangan dan masa dalam menguruskan dan meningkatkan prestasi kerja organisasi. Sehubungan dengan itu, menurut pandangan beliau bahawa faktor yang dapat meningkatkan prestasi kerja adalah melalui pembelajaran sendiri atau pengalaman kerja. Pengalaman kerja ini boleh diperolehi daripada aktiviti komunikasi, bekerjasama, pemerhatian dan sumber-sumber daripada sekeliling.

Selain itu, menurut Pembantu Ketua Penolong Setiausaha Kerajaan Perlis (Khidmat Pengurusan) iaitu Puan Faraisha Adira Binti Yahya bagi meningkatkan prestasi kerja, sebanyak 85 peratus dalam perancangan tahunan organisasi adalah melibatkan latihan dan latihan tersebut adalah melibatkan semua peringkat pekerja. Latihan yang diberikan adalah sebanyak tujuh hari dalam masa setahun. Organisasi menjangkakan prestasi kerja pekerja menjadi lebih baik menerusi latihan yang dijalankan tetapi pada hakikatnya tidak semua pekerja mencapai tahap tersebut kerana latihan yang disampaikan mungkin tidak bersesuaian dengan keperluan kerja mereka. Terdapat juga pekerja yang tidak memandang serius terhadap program latihan yang dijalankan mungkin disebabkan pekerja tidak menyedari bahawa latihan itu penting dalam meningkatkan prestasi kerja mereka. Sekiranya program latihan ini gagal, hal ini akan merugikan kerajaan dan boleh menurunkan prestasi kerja sekaligus misi SUK Perlis untuk “Memacu perkhidmatan yang berorientasikan modal insan yang berintegriti dan berprestasi tinggi bagi melahirkan masyarakat yang lebih maju” tidak akan tercapai.

Menurut beliau juga, SUK Perlis juga mengamalkan budaya yang berteraskan orientasi pelanggan atau perkhidmatan di mana pekerja sentiasa berurusan dengan pelanggan. Hubungan bersama pelanggan sangat dipelihara bagi memastikan setiap urusan berjalan lancar. SUK Perlis juga berpegang kepada prinsip “*delivery mistake zero*” iaitu memastikan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan.

Berdasarkan prinsip ini, pekerja akan lebih berprestasi dalam menguruskan permintaan dan memuaskan hati pelanggan. Namun tidak semua pekerja berjaya menguruskannya dengan baik kerana setiap individu mempunyai cara yang berbeza dalam mengendalikan urusan kerja mereka terutamanya apabila berurusan dengan pelanggan yang mempunyai pelbagai ragam.

Elemen seterusnya ialah kerja berkumpulan juga merupakan satu budaya dalam melaksanakan tugas. Meskipun pada kebiasaan pekerja di SUK Perlis lebih tertumpu kepada tugas berbentuk individu tetapi pada satu keadaan tugas tersebut akan melibatkan kumpulan kerana mereka perlu berbincang dan mencari penyelesaian terbaik bagi mendapatkan hasil yang efektif. Semangat kerja berkumpulan yang tinggi penting untuk kerjasama dan komunikasi antara ahli yang akan memelihara prestasi sesuatu kumpulan kerja secara efektif. Walau bagaimanapun, menurut beliau tidak semua pekerja yang cenderung untuk menggerakkan kerja secara berkumpulan kerana banyak menimbulkan konflik dan ketidaksefahaman di kalangan mereka. Ini menunjukkan komunikasi mereka lemah dan kurang bekerjasama. Kumpulan yang gagal melaksanakan tanggungjawab mereka berkemungkinan besar menghadapi masalah prestasi kerja.

Sehubungan dengan itu, menurut Puan Faraisha Adira Binti Yahya juga melalui mesyuarat yang pernah dilaksanakan sebelum ini, YB. Dato' Azizan bin Hamid iaitu YB. Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis sangat berminat untuk menggalakkan kakitangannya dalam Pembelajaran Informal. Hal ini demikian kerana, menurut beliau pembelajaran merupakan sepanjang hayat dan melalui pembelajaran ditempat kerja juga dapat menyelesaikan masalah sekaligus dapat meningkatkan pengetahuan dan kemahiran supaya boleh meningkatkan prestasi kerja supaya visi "Peneraju pentadbiran awam negeri yang terunggul bagi mencapai wawasan Perlis 2015" dapat tercapai

Justeru, berdasarkan semua situasi tersebut maka pembelajaran informal menjadi aspek menarik untuk dikaji kerana pengaruh pembelajaran informal tersebut membawa kepada implikasi besar terutamanya kepada anggota organisasi. Selain itu, adalah penting untuk mengetahui sama ada pembelajaran informal yang diamalkan oleh kakitangan di SUK Perlis selama ini adalah konsisten dan dapat meningkatkan prestasi kerja oleh semua pekerja atau memerlukan perubahan. Jika tiada sebarang kajian mengenai perkara ini maka tiada apa yang akan berubah menjadi suatu yang lebih baik dan memberi keuntungan kepada organisasi kerana pekerja akan terbiasa dengan amalan kerja yang sedia ada serta prestasi kerja akan lebih mendatar.

1.4 Persoalan Kajian

- i. Apakah tahap aktiviti pembelajaran informal pekerja SUK Perlis?
- ii. Apakah aktiviti pembelajaran informal yang paling kerap digunakan oleh pekerja SUK Perlis?
- iii. Apakah tahap prestasi kerja pekerja SUK Perlis?
- iv. Adakah terdapat hubungan antara pembelajaran informal dengan prestasi kerja?
- v. Apakah aktiviti pembelajaran informal yang paling mempengaruhi prestasi kerja?

1.5 Matlamat Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara pembelajaran informal dan prestasi kerja. Selain itu kajian ini juga mahu melihat tahap pembelajaran informal dan prestasi kerja di kalangan pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis. Sehubungan dengan itu, matlamat kajian ini juga untuk mengenalpasti aktiviti pembelajaran informal yang paling kerap digunakan oleh pekerja SUK Perlis. Di akhir kajian juga diharapkan kajian ini boleh mengetahui aktiviti pembelajaran informal yang paling mempengaruhi prestasi kerja di kalangan pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis.

1.6 Objektif Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mencapai lima objektif utama iaitu:

- i. Menenalpasti tahap aktiviti pembelajaran informal pekerja SUK Perlis.
- ii. Menenalpasti aktiviti pembelajaran informal yang paling kerap digunakan oleh pekerja SUK Perlis.
- iii. Menentukan tahap prestasi kerja pekerja SUK Perlis.
- iv. Mengkaji hubungan antara pembelajaran informal dengan prestasi kerja.
- v. Menenalpasti aktiviti pembelajaran informal yang paling mempengaruhi prestasi kerja.

1.7 Hipotesis Kajian

- i. H_1 : Terdapat hubungan yang signifikan antara prestasi kerja dengan pembelajaran informal.
 H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara prestasi kerja dengan pembelajaran informal.
- ii. H_1 : Terdapat aktiviti pembelajaran informal yang paling mempengaruhi prestasi kerja.
 H_0 : Tidak terdapat aktiviti pembelajaran informal yang paling mempengaruhi prestasi kerja.

1.8 Skop Kajian

Pembelajaran boleh berlaku dalam tiga spektrum utama iaitu pembelajaran formal, pembelajaran non-formal dan pembelajaran informal (Livingstone, 2000). Bagi kajian ini, skop kajian yang menjadi fokus adalah pembelajaran informal. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti aktiviti pembelajaran informal dikalangan kakitangan sokongan SUK Negeri Perlis. Kajian ini juga menjurus kepada aktiviti pembelajaran informal yang dilakukan sendiri oleh kakitangan tersebut bagi meningkatkan prestasi mereka dan sebagai tambahan kepada pengetahuan yang telah dibekalkan oleh jabatan.

Selain itu, skop kajian ini turut menyentuh aspek ciri-ciri prestasi kerja yang diadaptasi daripada model kajian yang dibina oleh Falcone (2005) iaitu kemahiran mencerap, komunikasi dan kerjasama, kepuasan pelanggan, kemahiran menyelesaikan masalah ekspresi lisan yang mempunyai persamaan dengan aktiviti kerja kebanyakannya kumpulan kakitangan tersebut. Skop kajian yang lebih terperinci terarah kepada fokus untuk mengenalpasti aktiviti pembelajaran informal yang berlaku di kawasan kajian dan hubungannya dengan prestasi kerja.

1.9 Batasan Kajian

Terdapat pelbagai kekangan yang dikenalpasti sepanjang kajian ini dilakukan. Antara kekangan yang dikenalpasti adalah:

- i. Kajian ini hanya kepada kakitangan daripada kumpulan kakitangan sokongan di SUK Negeri Perlis, maka hasil kajian ini hanya dapat digeneralisasikan kepada populasi kumpulan tersebut sahaja dan tidak dapat mencerminkan keseluruhan kakitangan SUK Negeri Perlis.
- ii. Kajian ini bergantung sepenuhnya terhadap soal selidik yang diedarkan. Oleh itu, keputusan dan kesempurnaan kajian ini bergantung kepada kejujuran serta kerjasama yang diberikan oleh responden.
- iii. Keputusan kajian menggambarkan kepada keadaan pada masa kini dan hanya benar pada waktu kajian ini dibuat dan pada masa akan datang, ia bergantung kepada kehendak dan matlamat organisasi.

1.10 Kepentingan Kajian

Kajian yang dilaksanakan ini mempunyai beberapa kepentingan yang akan dapat digunakan oleh pelbagai pihak. Antara kepentingannya ialah:

a) Individu

Dapatan kajian ini diharapkan dapat membantu dalam perkembangan pembelajaran informal di tempat kerja khususnya kakitangan SUK Negeri Perlis. Kajian ini juga memberikan pengalaman yang lebih mendalam kepada pengkaji khususnya dalam menjalankan penyelidikan.

b) Bidang kerja

Hasil kajian ini diharapkan dapat menambahkan lagi jumlah kajian berkaitan dengan pembelajaran informal. Data-data kajian ini diharapkan dapat diaplikasikan untuk meningkatkan dan menggalakkan penyertaan pekerja dalam pembelajaran informal. Dapatan kajian ini juga akan digunakan untuk merancang kaedah yang bersesuaian dengan pembelajaran informal dikalangan kakitangan SUK Negeri Perlis untuk mempertingkatkan warganya dalam prestasi kerja.

c) SUK Negeri Perlis

Kajian ini diharapkan dapat memberikan kesedaran dan maklumat yang sahih kepada pihak pentadbiran SUK Negeri Perlis berkaitan dengan kepentingan proses pembelajaran berterusan terutama pembelajaran informal di kalangan warganya. Pihak pengurusan juga boleh mempertingkatkan kemudahan pembelajaran yang sedia ada bagi menyediakan kakitangan yang berprestasi serta menggalakkan penyertaan atau penglibatan kakitangan SUK Negeri Perlis dalam pembelajaran informal

d) Penyelidik lain

Dapatan kajian ini diharapkan akan memberikan satu lagi sumbangan kepada penyelidik lain terutamanya sebagai input bahan rujukan dan panduan ke arah penambahbaikan instrumen dalam bidang pembelajaran

1.11 Definisi Konseptual

Definisi konsep dalam kajian ini perlu diberikan penjelasan agar selari dengan objektif dan matlamat yang ditetapkan pada awal bab ini. Antara konsep tersebut ialah definisi konsep pembelajaran secara informal, prestasi kerja, berkomunikasi, bekerjasama, pemerhatian, berkongsi bahan dan sumber, pencarian melalui media elektronik dan internet, pencarian melalui bahan penerbitan, cuba dan kaji, kepuasan pelanggan, kemahiran mencerap, ekspresi latihan dan kemahiran menyelesaikan masalah.

1.11.1 Pembelajaran Informal

Harrison (2006) menyatakan bahawa pembelajaran informal adalah pembelajaran yang berada jauh daripada lingkaran pembelajaran formal yang berstruktur. Ia merupakan satu pembelajaran yang dalam dan meresap, tidak dikawal dan berkuasa.

Leong (2004) menyatakan bahawa pembelajaran informal adalah semua jenis pembelajaran untuk orang dewasa dan kanak-kanak yang tidak diterangkan dalam pembelajaran secara formal di sekolah ataupun yang terikat oleh waktu kelas, matapelajaran-matapelajaran tertentu, terdapatnya jurulatih atau penyelia dan juga polisi-polisi atau syarat-syarat yang dikenakan oleh penyelia program-program pembelajaran secara formal (Smaller et al. 2000).

Menurut Wang (2001), pembelajaran informal adalah proses pembelajaran yang berlaku di luar kelas tanpa terikat oleh masa dan tempat yang tertentu. Ia juga boleh berlaku semasa waktu bekerja dan dalam apa jua keadaan sekalipun. Ia juga meliputi penerokaan dan perluasan pengalaman bagi meningkatkan tahap pengetahuan dan juga kemahiran seseorang individu.

1.11.2 Prestasi Kerja

Norhani et al. (2004) menyatakan prestasi sebagai keupayaan seseorang individu untuk menunjukkan kebolehan dan kecemerlangan hasil daripada pembelajaran yang diikuti termasuklah dari segi kecekapan, sikap, gaya kepimpinan, komunikasi dan kemahiran dalam membuat keputusan. Manakala, mengikut Aini Hayati et al. (2004) mendefinisikan prestasi kerja sebagai kemampuan pekerja untuk mencapai standard pekerjaan yang telah ditetapkan. Prestasi merupakan tindakan dan bukannya peristiwa. Prestasi adalah tindakan yang dibentuk daripada banyak komponen dan bukannya hasil yang terjadi dalam satu tempoh dalam satu tempoh sahaja. Menguruskan prestasi adalah proses yang berterusan yang memerlukan kerjasama individu lain untuk mencapai hasil yang diharapkan (Baird, 1986).

Prestasi merujuk kepada tahap pencapaian sesuatu tugas yang seseorang individu yang bekerja. Ia menunjukkan sejauhmanakah individu yang bekerja itu melengkapkan keperluan pekerjaannya (Byars dan Rue, 1997)

1.11.3 Berkomunikasi

Menurut Astrid (1997), berkomunikasi adalah kegiatan pengoperasian lambang yang mengandung makna yang perlu difahami bersama oleh pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Manakala menurut Roben J.G (1989), berkomunikasi merupakan kegiatan perilaku atau kegiatan penyampaian pesanan atau informasi tentang fikiran atau perasaan. Berkomunikasi adalah sebagai pemindahan informasi dan pengertian dari satu individu ke individu yang lain(Davis,1981). Selain itu, menurut Weaver (1949) komunikasi adalah seluruh prosedur fikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya.

1.11.4 Bekerjasama

Menurut Moh. Jafar Hafsah (2000), bekerjasama merupakan sesuatu strategi yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling mempercayai dan saling membantu. Manakala menurut H. Kusnadi (1998), bekerjasama adalah dua individu atau lebih melakukan aktiviti bersama yang dilakukan secara terpadu yang diarahkan kepada suatu target atau tujuan tertentu.

1.11.5 Pemerhatian

Menurut Atkinson (1967), pemerhatian dilakukan untuk mengesan kesan tindakan terhadap tingkahlaku dan reaksi terhadap tindakan yang dijalankan. Mengikut kamus Dewan Bahasa Dan Pustaka “Pemerhatian” adalah bermaksud mengamati sesuatu tingkah laku manusia yang menilai sesuatu keadaan benda atau kejadian di sesuatu tempat dan melalui proses pemerhatian seseorang akan dapat membaca atau memanipulasi sesuatukeadaan untuk kepentingan diri sendiri.

1.11.6 Berkongsi Bahan dan Sumber

Menurut Illeris (2004), Berkongsi bahan dan sumber bererti dua atau lebih individu berkomplot bagi mendapat bahan dan sumber yang diperlukan bagi mencapai sesuatu objektif. Manakala menurut Robinson (2002), Berkongsi bahan dan sumber membawa maksud sesuatu pihak yang memerlukan sesuatu kepentingan akan bersekutu dengan pihak lain atau lebih pihak bagi mencapai target dan keperluan yang diingini.

1.11.7 Pencarian Melalui Media elektronik dan Internet

Menurut Hilgard dan Atkinson (2000), pencarian melalui media elektronik dan internet bererti proses atau perbuatan mencari menggunakan kod digital dan merupakan media yang menggunakan sepenuhnya tenaga elektrik atau elektromagnetik untuk membenarkan pengguna mencapai sesuatu kandungan dan maklumat. Manakala menurut Grace et al. (2006), pencarian melalui media elektronik dan internet adalah proses dimana individu atau kelompok berusaha mencari sumber menggunakan media yang digunakan untuk menyimpan data atau maklumat dalam bentuk digital.

1.11.8 Pencarian Melalui Bahan Penerbitan

Menurut Brookfield (1986), pencarian melalui bahan penerbitan adalah proses dimana individu atau kelompok mencari maklumat melalui kaedah bahan yang sudah dicetak atau dijilid. Manakala menurut Crabton (1992), bahan penerbitan merupakan bahan yang telah diterbitkan bagi menambah pengetahuan individu dan pihak yang memerlukan maklumat tertentu.

1.11.9 Cuba dan Kaji

Menurut Wolf 1996, cuba dan kaji merupakan proses dimana seseorang individu melakukan proses pembelajaran bagi menambah kefahamannya melalui risiko keputusan yang akan diperolehi sama ada positif atau negatif.

1.11.10 Kepuasan Pelanggan

Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan bahawa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap penilaian ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kerja akhir produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie (1990) mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosi pada penilaian terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al., (1996) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan merupakan penilaian pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Kotler, et al., (1996) menyatakan bahawa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahawa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan merupakan perbezaan antara harapan dan kerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian ini didasarkan pada disconfirmation paradigm dari Oliver (dalam Engel, et al., 1990; Pawitra, 1993).

1.11.11 Kemahiran Mencerap

Menurut Roziyela (2002), kemahiran mencerap merupakan kemahiran mengkod data daripada komunikasi yang dilakukan bersama individu atau kelompok. McAuley, (1988) menyatakan kemahiran mencerap adalah melalui proses pembelajaran yang datang daripada proses komunikasi. Manakala menurut DeVito (1994), kemahiran mencerap merupakan gabungan proses menerima, memahami, mengingati, menilai dan membuat tindakbalas.

1.11.12 Ekspresi Lisan

Grivin, R.W. dan Ebert, R.J. (1996), Ekspresi lisan kaedah perhubungan yang cenderung ke arah kurang berstruktur, lebih fleksibel dan tidak tetap. Menurut Rogers (1993), eksperilisan adalah ungkapan atau pernyataan yang keluar daripada individu dengan jelas, yakin dan mudah ditafsiri oleh individu lain. Manakala menurut Feinberg, M.R. (1992), eksperilisan adalah keadaan seseorang dapat menerima pandangan individu lain dengan terbuka serta dapat memberi maklum balas dengan tenang dan penyusunan ayat yang tepat dan mudah difahami.

1.11.13 Kemahiran Menyelesaikan Masalah

Wrekelgram(1974) menyatakan menyelesaikan masalah adalah satu usaha untuk mencapai matlamat atau keadaan khusus yang diinginkan. Van Dijk dan Kintsch(1983) menyatakan kemahiran penyelesaian masalah berlaku apabila ia melibatkan langkah-langkah serta operasi mental.

1.11.14 Kakitangan Kumpulan Sokongan

Kakitangan kumpulan sokongan merupakan individu yang terlibat secara langsung dalam proses penyelenggaraan bagi sesebuah organisasi. Kebiasaannya kakitangan kumpulan ini mempunyai grad jawatan N32 dan ke bawah dimana, kebanyakan individu ini mempunyai kelayakan akademik yang setaraf dengan jawatan yang disandang (Utusan Malaysia,2006)

1.12 Definisi Operasional

Penghuraian definisi operasi melibatkan aspek pembelajaran informal, prestasi kerja, berkomunikasi, bekerjasama, pemerhatian, berkongsi bahan dan sumber, pencarian melalui media elektronik dan internet, pencarian melalui bahan penerbitan, cuba dan kaji, kepuasan pelanggan, kemahiran mencerap, ekspresi latihan

dan kemahiran menyelesaikan masalah. Penggunaan konsep dan kajian lepas yang berkaitan dipilih mengikut kesesuaian konteks kajian pengkaji

1.12.1 Pembelajaran Informal

Pembelajaran informal dalam kajian lebih memberi fokus kepada bentuk aktiviti pembelajaran informal di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis dalam membantu prestasi kerja. Terdapat tujuh aktiviti yang diadaptasi daripada instrumen kajian yang dibina oleh Lohman (2006) iaitu berkomunikasi, bekerjasama, pemerhatian ditempat kerja, berkongsi bahan dan sumber, pencarian melalui media elektronik dan internet, pencarian melalui bahan penerbitan serta aktiviti cuba dan uji. Adaptasi instrumen tersebut turut mengambil kira kajian-kajian lepas oleh Irmawati (2008) dan Zulkarnaen (2006)

1.12.2 Prestasi Kerja

Dalam konteks kajian ini, prestasi kerja bermaksud tahap pencapaian sesuatu pekerjaan yang dinilai kriteria prestasi kerja yang diadaptasi daripada model yang dibina oleh Falcone (2005) iaitu kemahiran mencerap, komunikasi dan kerjasama, kepuasan pelanggan, kemahiran menyelesaikan masalah, dan ekspresi lisan.

1.12.3 Berkomunikasi

Di dalam kajian ini, berkomunikasi melibatkan aktivitas bertanya, perbincangan dan perbualan.

1.12.4 Bekerjasama

Dalam konteks kajian ini, bekerjasama melibatkan aktiviti yang berkaitan dengan interaksi dengan pihak atasan dan rakan sekerja melibatkan memberi pandangan atau pendapat, bantuan dan pelaksanaan kerja secara berkumpulan.

1.12.5 Pemerhatian

Pemerhatian melibatkan aktiviti belajar daripada pengalaman individu dan rakan sekerja (konsep role-model).

1.12.6 Berkongsi Bahan Dan Sumber

Dalam kajian ini, berkongsi bahan dan sumber berkaitan dengan aktiviti berkongsi pengetahuan dan pengalaman serta bahan yang diterima daripada latihan, seminar atau bengkel. Selain itu, melibatkan perkongsian sumber maklumat seperti komputer dan pekerja yang lebih pakar dan mahir.

1.12.7 Pencarian Melalui Media Elektronik Dan Internet

Pencarian melalui media elektronik dan internet di dalam kajian ini berkaitan dengan aktiviti mencari maklumat melalui televisyen, radio dan penggunaan internet.

1.12.8 Pencarian Melalui Bahan Penerbitan

Dalam konteks kajian ini, pencarian melalui bahan penerbitan merupakan aktiviti pembacaan buku, majalah, jurnol dan surat khabar yang digunakan oleh pekerja kakitangan sokongan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis bagi menambahkan ilmu pengetahuan.

1.12.9 Cuba Dan Uji

Cuba dan uji merupakan aktiviti yang berkaitan dengan eksperimental dimana melibatkan konsep pekerja belajar daripada kesilapan mereka.

1.12.10 Komunikasi Dan Bekerjasama

Dalam konteks kajian ini komunikasi dan kerjasama meliputi prestasi kerja pekerja di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis dapat berfikiran terbuka dan menerima idea orang lain. Selain itu juga dapat mewujudkan kesepakatan dan maklum balas yang berterusan. Sentiasa membuat individu lain berasa selesa untuk melibatkan diri, berkongsi idea dan menggalakkan komunikasi terbuka, kerjasama dan perkongsian pengetahuan iaitu menerangkan isu yang rumit dengan jelas dan ringkas.

1.12.11 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam kajian ini melibatkan pekerja yang dapat melayan pelanggan dan ahli organisasi yang lain dengan baik serta mewujudkan hubungan yang baik dengan setiap individu semasa berinteraksi. Selain itu, kepuasan pelanggan juga memberi erti pekerja yang berkemahiran dalam mengendalikan rungutan dan masalah pelanggan serta merasa empati dan fokus kepada pelanggan. Pekerja juga

perlu mampu mengendalikan pelanggan yang bermasalah tanpa bertindak agresif dan cemerlang dalam memberikan maklum balas kepada pelanggan.

1.12.12 Kemahiran Mencerap

Konteks kemahiran mencerap dalam kajian ini melibatkan pekerja yang tidak menyampuk ketika orang lain sedang berbicara, mendengar dan mencerap dengan minda yang terbuka dan dapat mentafsirkan maksud dengan tepat. Selain itu juga, kemahiran mencerap melibatkan memahami dan menghormati pandangan orang lain serta menunjukkan minat yang ikhlas terhadap pandangan orang lain.

1.12.13 Ekspresi Lisan

Dalam kajian ini ekspresi lisan melibatkan berkomunikasi dengan jelas dan yakin tanpa ragu-ragu serta menerima pandangan orang lain. Selain itu, ekspresi lisan juga meliputi penyusunan ayat yang ringkas, tersusun dan tepat serta menggunakan bahasa yang jelas serta mudah dan tidak bercakap buruk terhadap orang lain.

1.12.14 Kemahiran Menyelesaikan Masalah

Kemahiran menyelesaikan masalah bermaksud dalam kajian ini adalah pekerja dapat mengenalpasti, menganalisis dan menyelesaikan masalah dengan cemerlang. Selain itu juga, pekerja dapat menyelesaikan masalah dengan pemikiran yang positif, mengenalpasti penyelesaian masalah yang praktikal serta sentiasa mencadangkan sekurang-kurangnya dua penyelesaian bagi setiap masalah yang timbul dan menganalisa halangan yang mungkin timbul dalam mengenalpasti penyelesaian masalah.

1.12.15 Kakitangan Kumpulan Sokongan

Kumpulan kakitangan ini melibatkan para pekerja yang terdiri daripada kumpulan sokongan di dua bahagian SUK Perlis iaitu Bahagian Pembangunan dan Bahagian Pengurusan. Antara jawatan yang disandang oleh kumpulan pekerja ini ialah Pembantu Am Pejabat, Penolong JuruAudit dan Pembantu Tadbir .

1.13 Rumusan

Secara keseluruhannya, bab ini membincangkan tentang keperluan dan kepentingan modal insan sebagai instrumen dan item yang dapat meningkatkan prestasi organisasi dan pembelajaran informal sebagai pelengkap untuk merealisasikan hasrat tersebut. Justeru itu pengkaji mempunyai matlamat untuk mengenalpasti kaedah atau aktiviti pembelajaran informal yang berlaku di kawasan kajian dan hubungannya dengan prestasi kerja. Diharapkan pelaksanaan kajian ini dapat menjawab segala objektif dan persoalan kajian yang telah dibina.

RUJUKAN

- Adnan Mat Junoh. (2006). Atribut Pembelajaran Non-Formal Dalam Masyarakat Di Kalangan Orang Dewasa Di Malaysia. Universiti Putra Malaysia. Ph.D Thesis.
- A.Rahman Zainuddin M.A, H. Fachruddin Hs., H. Nasharuddin Thaba, H. Zainuddin Hamidy dan Johar Arifin (2005). Shahih Bukhari. 6th Edition. Kuala Lumpur. Klang Book Centre.
- Ahmad Mahdzan Ayob (2002). Kaedah Penyelidikan Sosio Ekonomi (Edisi Kedua). Kuala Lumpur. Dewan Bahasa Pustaka.
- Ahmad Sarji (1991). Perkhidmatan Awam Yang Berkualiti. Kuala Lumpur: Institut Tadbir Awam Negara (INTAN).
- Aini Hayati, Faridahwati Mohd. Shamsudin, Hasni Che Ismail, Lim Kong Teong, Mohammad Basir Saud, Nasruddin Zainudin, Norsiah Mat dan Nurli Yaacob (2004). *Pengajian Perniagaan 1*. Selangor: Pearson Malaysia.
- Aranoff, G., Barlas, S., Figgie, E., Kirk, R., Leitner, P., Wilfer, T. (2005). Marketing to your employees. *Strategic Finance*, 87(4), 25.
- Baird, L. (1986). *Managing Performance*. Canada: John Wiley and Sons.
- Benson, G. (1997). Informal Training Takes Off. *Training And Development* Vol. 51 (5): 93-94.

Blanchard, P.N and Thacker, J.W (2007). *Effective Training (System, Strategies and Practices)* 3rd Edition USA : Pearson Prentice Hall.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. In N. W. Bor. Schmittman & Associate.

Brian, T (2008). *The Psychology of Selling*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing.

Brookfield, S. (1986). *Understanding And Facilitating Adult Learning* .San Francisco Jossay-Bass.

Brookfield, S. (1986). *Understanding And Facilitating Adult Learning* .1st Editions Great Britain: SI Edmundsbury Press Limited.

Byars, L. L. dan Rue, L. W. (1997). *Human Resource Management: Fifth Edition*. United State of America: Irwin.

Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction in industrial and organizational psychology*. In M. Dunnette and L. M Hough

Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw Hill

Capodagli, B and Jackson, L (2006). *The Disney Way*. New York: McGraw Hill

- Cheetam, G. and Chivers, G. (2001). How Professional Learn in Practice: An Investigations of Informal Learning Amongst People Working in Professions. *Journal of European Industrial Training*, Volume 25, 247-292
- Cofer, D. A. (2000). *Informal Workplace Learning, Practical Application Brief*. No.10. Columbus : Center of Education and Training for Employment.
- Cranton, P . A. (1992). *Planning Instruction for Adult Learners. Canada : Wall & Emersons Ins.* 4.
- Crofton, P. A. (1992). *Planning Instruction For Adult Learners. Canada: Wall Of Emerson Inc.* 4.
- Cross, K. P. (1981). *Adult As Learners. San Francisco: Jossey-Bass.*
- Cseh, M., Watkins, K. E. And Marsick, V.J. (1999). "Reconceptualizing Marsick And Watkins, Model Of Informal And Incidental Learning In The Workplace, Paper Presented At The Academy Of Human Resource Development Conference, Washington, D. C. USA. Dewey, J. (1938). *Experience And Education, New York: Mac Millan.*
- Darckenwald, G. G. dan Merriam, S. B. (1982). *Adult Education: Foundation And Practice. New York: Harper And Row Publication.*
- Dayton, C.M. (1971). *Statistics for Problem Solving. London: Mc Graw Hill, Inc.* 21-49.
- Deming, W. E. (1990). "A *System of Profound Knowledge*", British Deming Association Booklet. No.A9, Salisbury

- Elangoran, A. R. And Karakowsky, L. (1999). The Role Of Trainee Environmental Factors In Transfer Of Training: An Exploratory Framework. *Leadership And Organization Development Journal* . Vol. 20(5): 268-276.
- Eraut, M. (2004). Informal Learning In Workplace. *Studies In Continuing Education*. 26 (2). 247-273.
- Evan, J.C, Kriby, R.J, Gadula, C and Knapper C.K. (2003). Approaches to Learning at Work and Workplace Climate. Queen's University, Canada
- Falcone, P.(2005). *2600 Phrases for Effective Performance Reviews*. United State of America: American Management Association.
- Feinberg, M.R. (1992). *Effective psychology for managers*. Englewood Cliff, New Jersey : Prentice-Hall
- Freedman, J. (2005). Organizational climate helps predict performance. Di Akses pada 12 Mei 2009, daripada EBSCOhost database.
- Grace Leo Yee Mei, Jessica Leow Shi Ting dan Ng Kar Mei (2006). Pembelajaran Informal Di Kalangan Pelajar Dewasa: Satu Kajian Di Universiti Terbuka Malaysia, Johor Bahru. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda.
- Gerber, R. (1998). How Do Workers Learn in Their Work? The *Learning Organization*. Vol 5 (4) : 168-175
- Grivin, R.W. & Ebert, R.J. (1996). *Business*. Englewood Cliff, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Harrison, M (2006), 13 Ways Of Managing Informal Learning Kineo Insight: Informal Learning.

- Harrison, R. dan English, S. (2003). *Ways Of Learning, Ways Of Knowing: Investigating Of The Informal Within Discourses Of Lifelong Learning*. Dalam Osborne, M. dan Gallacher, J. (Editor). *Proceedings Of Researching Widening Access. International Perspectives Conference*. Glasgow: Centre For Research In Lifelong Learning.
- Haynes, M. E. (1984). *Managing Performance: A Comprehensive Guide ti Effective Supervision*. California: Lifetime learning Publications.
- Henderson, R. I. (1984). *Performance Appraisal* Virginia: Reston Publishing Componya, Inc
- Hergenhahn, B. R. (1988). *An Introduction To Theory Of Learning*. (3rd ed.) Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hersey dan Blanchard, (1993). *The Big Five Contextual Performance: Expanding Person- Enviromment Fit- Theory*. Doctor of Philosophy, University of South Florida Tampa Florida.
- Hilgard, E. R. dan Atkinson, R. C. (1967). *Introduction To Psychology*. 4th Edition. New York: Harcout Brace And World Inc.
- <http://www.perlis.gov.my/>
- Ibrahim Bin Mamat (1996) *Rekabentuk dan Pengurusan Latihan*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Ibrahim Saad (1992). *Perubahan Pendidikan Di Malaysia: Satu Cabaran*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.

- Illeris, K. (2004). A Model For Learning In Working Life. *Journal Of Workplace Learning: Employee Counselling Today*. 16(8). 431-441.
- Institut Pendidikan UNESCO (1999). *The New Concept of Lifelong Learning*. Siri Dokumentari Bengkel di Persidangan Antarabangsa Kelima terhadap Pendidikan Dewasa dan Pemantauan Pembelajaran Dewasa untuk Pembuatan Polisi Berdasarkan Pengetahuan. Hamburg : Druckerei Seemann.
- Irmawati Norazman (2008). Hubungan Antara Kaedah Pembelajaran Informal Dengan Pekerja Berpengetahuan Di Perbadanan Johor. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana.
- Ishak Mad Shah. (1999). *Pengenalan Psikologi Industri*. Johor Bahru. Universiti Teknologi Malaysia.
- Kamus Dewan (1996), (1998). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Kamus Oxford Fajar (2000). Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Kerajaan Malaysia (2006). *Rancangan Malaysia Kesembilan, 2006-2010*. Kuala Lumpur: Percetakan Negara Malaysia.
- Kerajaan Malaysia. (2008). *Imbasan Pelan. Pembangunan Wilayah Ekonomi Pantai Timur*. Kuala Lumpur: Percetakan Negara Malaysia.
- Knowles, M.S. and Associates (1985). *Andragogy in Action. Applying Modern Principles of Adult Learning*. United States of America: Jossey-Bass Publisher.8-12
- Krejcie, R.V and Morgan D.W (1970). Determining sampel Size For Research Education and Psychological Measurement,30, 607-610

- Le Jeune, N. F. (2002). "Problem-Based Learning Instruction versus Traditional Instruction on Self-Directed Learning Motivation and Grades of Undergraduate Computer Science". Available. UMI ProQuest Digital Dissertations.
- Leong Yip Kai (2004). Lifelong Learning And Vision 2020 In Malaysia. Dipetik Dari Buku Lifelong Learning: Policies, Practices And Programs.
- Lightner, J. W. (2000). An Attention Model For Museums Exhibits: A Study Of Motivation To Pay Attention By Free-Choice Learners In Informal Learning Environments. Michigan State University: Ph.D Thesis.
- Liker, J.K. (2004). *Toyota Way*. New York: McGraw Hill
- Livingstone, D. W. (2000). Exploring The Iceberg Of Adult Learning: Findings Of The First Canadian Survey Of Information Learning Practices. NALL Paper Work. Retrieved May 17, 2007 From
- Lohman, M. C. (2006). Factors Influencing Teacher's Engagement In Informal Learning Activities. *Journal of Workplace Learning*. Vol 18 (3): 141-156.
- Lohman, M. C. dan Woolf, N. H. (1996). Finding Their Own Way: Informal Learning And Public School Teacher. Paper Presented At The Academy Of Human Resource Development Conference. Chicago, USA.
- Long, H. B. (1987). *New Perspectives On The Education Of Adults In The United States*. London: Croom Helm.

- Mahathir Mohamad (2003). *Globalisasi, Perkongsian Pintar Dan Kerajaan*. Kuala Lumpur: Percetakan Cergas Sdn Bhd.
- Maria Samad (2006). *Penglibatan Dalam Pembelajaran Informal: Satu Kajian Di Telekom Malaysia, Wisma Pelangi, Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda
- Marsick, V.J. And Volpe, M. (1999). (Eds). *Informal Learning On The Job, Advance In Developing Human Resource*. No.3. San Francisco.
- Marsick, V.J. And Watkins, K.K (1990). *Informal And Incidental Learning In The Workplace*, London & New York: Routledge.
- Marsick, V. J., and Watkins, K. (1999) *Facilitating Learning Organizations: Making Learning Count*. Aldershot, England: Gower Publishers.
- Marsick, V.J. And Watkins, K.K (1999). *Facilitating Learning Organization: Making Learning Count*. Aldershot, England: Gowen Publisher.
- Marsick, V.J. And Watkins, K.K. (2001). *Informal And Incidental Learning*. Dalam B. M Sharon (Ed) *New Updates On Adult Education Learning Theory*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mazanah Muhamad dan Carter, G. L. (2000). *Prinsip Pembelajaran Orang Dewasa*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.
- Mc Dougall, L. E (1998). *Critical Study Of Informal And Incidental Learning Resulting From Civil Action Within An American Indian Community*. University of North Dakota: PhD Thesis.

- Merriam, S. and Caffarella (1991 and 1998), *Learning in Adulthood. A comprehensive guide*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Mohd Azhar Abdul Hamid, Paimah Atoma, Muhammad Fauzi Othman dan Mohd Nasir Markom (2004). *Andragogi Mengajar Orang Dewasa Belajar*. Bentong, Pahang: PTS Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Mohd Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*, Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Najib Ghafar (1998) *Penyelidikan Pendidikan*, Skudai, Penerbit UTM.
- Motowidlo, Borman, Schmit (1997). Role of the Big Five personality traits in predicting college student's academic motivation and achievement. *Learning and Individual Differences*, 19 47-52
- Muhammad Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. 1st Ed. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Murray, M. E. 1996. *Informal Learning Approaches Of Clinical Nurses as They Become Effective First Line Managers*. Columbia University. Ed. D Thesis.
- Naresh, K.M. (1999). *Marketing Research : An Applied Orientation*. 3rd Ed. New Jersey : Prentice Hall.231-241.
- Newby (1996). Identifying Deterrents To Participation In Continuing Education. *Adult Education Quaterly*. Vol.34(3). 155-166.
- Nik Hasnaa Nik Mahmood. (2005). *Informal Learning of Management Knowledge and Skills and Transfer of Learning Among Nurses*. Disertasi Ph.D yang tidak diterbitkan, Universiti Putra Malaysia. Serdang: Selangor.

Nor Aini Mohamed, Zulyana Mohtar, Norsiah Ahmad. 2006. Pembelajaran Informal Di Tempat Kerja: Satu Kajian Di Intan Wilayah Selatan (IKWAS), Johor. Universiti Teknologi Malaysia.

Norhani Bakri Dr., Noor Zainab Abd Razak Dr., Hamidah Ab. Rahman dan Aminah Ahmad Khalid (2004). Analisis Keperluan Latihan Di Kalangan Pelajar Berprestasi Kurang Memuaskan di FPPSM, UTM. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

Othman A. Kassim. (2005). *Pembelajaran Arahkan Kendiri: Suatu Kajian Di Kalangan Staf Akademik Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn, Batu Pahat*. Kertas Projek Sarjana Universiti Teknologi Malaysia.

Robbins, S.P (1978). *Personnel: The Management of Human Resource*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Robbins, S.P (1982). *Personnel: The Management of Human Resource: Second Edition*. United State of America: Prentice Hall Inc.

Robbins, S. & Coulter, M.(1999).Management, 6th ed. (Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.).

Robbins, S. P. dan Coulter, M. (2002). Management. 7th Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc. 425-426.

Robinson, H. J. P. dan Jackson, K. W. (2000). Factors Deterring Participation In Continuing Education. Adult Education Quaterly. Vol. 34(3). 155-166.

Roger, A. (1993). Adult Learning For Development. London: Cassel Education. Limited.

- Rozihan Abd Aziz (2000). *Budaya Organisasi yang Meningkatkan Inovasi: Satu Kajian Kes di Syarikat Perisian Komputer Selangor*. Universiti Putra Malaysia: Tesis Sarjana.
- Rubenson, K. (1977). *Participation in recurrent education: A research review*. Paris: Center for Educational Research and Innovation for Economic Cooped and Development.
- Scully, S.A. (1994). *Informal Learning in The Workplace: View of Students Personnel Administrator (Doctoral Dissertation, Columbia University Teachers College, 1993)*. Dissertation Abstract International,54,3655.
- Schuman (1996). *Working-Class Informal Learning and Computer Literacy*. University of Toronto: Master Arts Thesis.
- Siti Sarah Omar (2006). *Pembelajaran Informal Di Kalangan Pensyarah Di Tempat Kerja: Kajian Kes Di Maktab Perguruan Batu Pahat, Johor*.
- Slater, R. T. 2002. *Informal Learning In The Workplace: Identifying Contextual Factors Affecting Employee's Ability to Engage in Informal Learning in the Nonprofit Financial Services Industry*. Capella University: Ph.D Thesis.
- Smaller, H. et al. (2000). *Teacher Learning: Informal And Formal Learning. Results Of A Canadian Teachers Federation Survey*. Kertas Kerja New Approches To Lifelong Learning (Nall). Canada.
- Smith dalam Wang (2001). *Adult Learners On Campus*. London: The Falmer Press.
- Stone, T. H. (1982). *Understanding Personnel Management*. New York: CBS College Publishing.

Suziana (2007), Persepsi Pensyarah Terhadap Pembelajaran Arahan Kendiri (Self-Directed Learning): Satu Kajian di Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia : Kertas Projek Ijazah Sarjana Muda ,Skudai, UTM.

Svennson, L., Ellstrom, p. dan Aberg, C. (2004). Integrating Formal And Informal Learning At Work. *Journal Of Workplace Learning. Employee Counselling Today.* 16(8). 479-491.

Tarantino, D. (2005). Measuring return on your most valuable asset. *Physician Executive*, 31 (6), 72-73

Tough, A. (1978). Major Learning Effort: Recent Research And Future Direction. *Adult Education.* 28(4). 250-263.

Utusan Malaysia (2006, 14 Mei). Jenamakan Semula Diri. m/s 6.

Wang, H. (2001). Lifelong Learning In Information Age. *School Of Information Sciences And Technology. Pennsylvania State University. USA.*

Wan Rahimah Deraman. (2005). “Belajar Sepanjang Hayat Satu Kemestian”. *Utusan Malaysia* pp 8 (9/9/05)

Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1992). Towards a theory of informal and incidental learning in organizations. *International Journal of Lifelong Education*, 11(4), 287-300.

Wrekelgram(1974). *Personnel management.* New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.

Zubaidah Begam bt Mohamed Zakaria (2006). Hubungan Gaya Pembelajaran dengan Pencapaian Akademik: Tinjauan di Kalangan Pelajar-Pelajar Sarjana Muda Pendidikan Tahun Pertama, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai: Tesis Sarjana.

Zulkarnain Ahmad (2006). Halangan Untuk Melanjutkan Pelajaran Ke Peringkat Sarjana Muda: Satu Kajian Di Lembaga Minyak Sawit Malaysia (MPOB). Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda.