

HUBUNGAN ANTARA PEMBELAJARAN INFORMAL DENGAN KEPUASAN  
KERJA : SATU KAJIAN KE ATAS PEGAWAI BARISAN HADAPAN JABATAN  
KASTAM DIRAJA MALAYSIA DI PINTU MASUK SELATAN, JOHOR BAHRU.

SUWATI BINTI SURATMAN

MH092141

Projek Sarjana ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat penganugerahan Ijazah  
Sarjana.

Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia (FPPSM)

30 JUN 2013

## **DEDIKASI**

**Saya abadikan hasil kerja ini kepada :**

**Suami Tercinta**  
Hasani@Hashim Bin Hussain

**Ibu Tersayang**  
Lebar Binti Karthin

**Anak-Anak tercinta**

Ernie Zulaikha Binti Hasani@Hashim  
Erman Zulhaikal Bin Hasani@Hashim

**Untuk Penyelia Yang Dihormati**  
Dr Ishak Bin Md Shah

**Untuk adik-beradik dan rakan-rakan seperjuangan.**

## PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Ilahi atas limpah kurnianya akhirnya Projek Sarjana yang bertajuk “Pembelajaran Informal Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Kerja : Satu Kajian di Pintu Masuk Selatan, Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor Bahru ini telah dapat disiapkan dalam jangka masa yang telah ditetapkan.

Terlebih dahulu saya merakamkan ucapan setinggi-tinggi terima kasih dan penghargaan kepada penyelia saya Dr Ishak Bin Md Shah yang tidak jemu-jemu memberikan tunjuk ajar, bimbingan dan menyelia kajian bagi projek sarjana ini sehingga dapat diselesaikan. .

Seterusnya ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada suami Hasni@Hashim Bin Hussain yang sama-sama mengikuti program pengajian sarjana ini dan berkongsi idea, memberi sokongan dan bantuan bagi menyiapkan projek ini. Begitu juga kepada anak-anak kesayangan Ernie Zulaikha dan Erman Zulhaikal yang sangat memahami kesibukan ibu bapa mereka.

Terima kasih juga diucapkan kepada pihak Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor Bahru terutama Puan Noryati Md Yunus yang telah banyak membantu sehingga projek sarjana ini dapat diselesaikan. Akhir kata, setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada semua yang terlibat secara langsung atau pun tidak langsung dalam menyiapkan projek sarjana ini dengan sebaik mungkin.

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengenalpasti tahap penglibatan pegawai dalam aktiviti pembelajaran informal, melihat perbezaan pembelajaran informal berdasarkan faktor demografi, mengenalpasti aktiviti yang paling dominan serta melihat hubungannya dengan kepuasan kerja dalam organisasi kajian iaitu di pintu masuk selatan Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor Bahru di Bangunan Sultan Iskandar dan Kompleks Sultan Abu Bakar, Tanjung Kupang. Seramai 148 pegawai terdiri daripada pegawai kastam kumpulan pelaksana gred W17 hingga Gred W22 dijadikan sebagai responden. Kutipan data bagi aktiviti pembelajaran informal dibuat menggunakan instrumen soal selidik yang dibina oleh Lohman (2006) dan pengukuran kepuasan kerja menggunakan Job Descriptive Index (JDI) yang dicipta oleh Smith, Kendall & Hulin (1969). Analisis dibuat menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 17.0. Bagi objektif mengenalpasti tahap penglibatan pegawai dan aktiviti yang paling dominan, data-data dianalisis menggunakan min dan sisihan piawai. Hasil analisis menunjukkan tahap penglibatan pegawai dalam aktiviti pembelajaran informal adalah sederhana kecuali aktiviti bercakap (*talking*) berada di tahap tinggi dan merupakan aktiviti yang paling dominan. Bagi perbezaan pembelajaran informal mengikut faktor demografi, data dianalisis menggunakan t-test dan anova sehala dan hasil kajian mendapati tidak terdapat perbezaan pembelajaran informal mengikut faktor demografi. Bagi analisis hubungan, hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pembelajaran informal dengan kepuasan kerja ( $r=0.570$ ,  $p < 0.05$ ) dan kekuatan hubungan adalah di tahap sederhana ( $p = 0.000$ ,  $p < 0.05$ ). Secara keseluruhannya, hasil kajian ini penting bagi membantu organisasi meningkatkan prestasi kerja pegawai melalui amalan pembelajaran informal dan seterusnya meningkatkan tahap kepuasan kerja pegawai bagi membantu organisasi mencapai kecemerlangan.

## ABSTRACT

The main purpose of this study conducted is to identify the level of involvement and most dominant activities in informal learning activities and determine the significant between informal learning activities and job satisfaction and also to identify the differences of informal learning activities based on demographics factor. This study involved about 148 of front line Customs officers from Passengers Unit at south entry point of Royal Malaysian Customs, Johor Bahru at CIQ Bangunan Sultan Iskandar and CIQ Sultan Abu Bakar Complex, Tanjung Kupang, as respondents. The data for this study was collected by using questionnaires built by Lohman (2006) for informal learning activities and Job Descriptive Index (JDI) by Smith, Kendall & Hulin (1969) for job satisfaction. The data have been analyzed using Statistical Package for Social Science (SPSS) software, version 17.0 and the quantitative methodology was introduced in this study. The results have been presented by using percentages, frequency and mean. The findings of this study showed that the worker's involvement in informal learning activities at workplace were at moderate level and the most dominant informal learning activities was talking activities. Result for the differences of informal learning activities based on demographics factor showed that there were no differences of informal learning activities based on demographics factor. The correlation between informal learning activities and job satisfaction was at moderate level of correlation ( $r=0.570$ ,  $p< 0.05$ ). Therefore, the total mean indicated the level of moderate too for the informal learning activities and job satisfaction. In overall, this research will become more important part for all the parties in order to enhance the effectiveness of performance through the informal learning activities and indirectly enhance job satisfaction to conduct the organization excellent.

**KANDUNGAN**

<b>BAB</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	<b>PENGESAHAN STATUS TESIS</b>	
	<b>PENGESAHAN PENYELIA</b>	
	<b>JUDUL</b>	<b>i</b>
	<b>PENGAKUAN</b>	<b>ii</b>
	<b>DEDIKASI</b>	<b>iii</b>
	<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
	<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
	<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
	<b>KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xiii</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xv</b>
	<b>SENARAI SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>xvii</b>

**BAB 1****PENDAHULUAN****MUKA SURAT**

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latarbelakang Kajian	3
1.3	Latar Belakang Tempat Kajian - Organisasi JKDM	5
1.4	Pernyataan Masalah	10
1.5	Persoalan Kajian	15
1.6	Matlamat Kajian	16
1.7	Objektif Kajian	16
1.8	Hipotesis Kajian	17
1.9	Skop Kajian	18
1.10	Batasan Kajian	18
1.11	Kepentingan Kajian	19
1.12	Definisi Konseptual	20
	1.12.1 Pembelajaran Informal	20
	1.12.2 Kepuasan Kerja	21
	1.12.3 Pegawai Kastam	22
	1.12.4 Organisasi Kastam	22
1.13	Definisi Operasional	22
	1.13.1 Pembelajaran Informal	23
	1.13.2 Kepuasan Kerja	25
	1.13.3 Pegawai Kastam	26
	1.13.4 Organisasi Kastam	26
1.14	Rumusan Bab	26

<b>BAB 2</b>	<b>KAJIAN LITERATUR</b>	<b>MUKA SURAT</b>
2.1	Pengenalan	27
2.2	Konsep Pembelajaran	27
2.3	Teori-teori pembelajaran	28
2.3.1	Teori Behavioris	29
2.3.2	Teori Kognitif	29
2.3.3	Teori Sosial	30
2.3.4	Teori Humanisme	30
2.3.5	Teori Pembelajaran Dewasa	30
2.4	Konsep Pembelajaran Informal	33
2.5	Pembelajaran Arahkan Kendiri	33
2.6	Model-Model Pembelajaran	34
2.6.1	Model Pembelajaran Informal Dan Pembelajaran Tak Sengaja Marsick Dan Watkins.	34
2.6.2	Model Pembelajaran Arah Kendiri	36
2.6.3	Model PRO Brockett dan Hiemstra	37
2.7	Konsep Kepuasan Kerja	39
2.8	Teori Kepuasan Kerja - Teori Dua Faktor Herzberg	39
2.9	Kajian Dalam Negeri	41
2.10	Kajian Luar Negara	43
2.11	Rumusan Kajian Lepas	44
2.12	Kerangka Model Kajian	45
2.13	Rumusan Bab	47



**BAB 3                      METODOLOGI                      MUKA SURAT**

3.1	Pengenalan	48
3.2	Rekabentuk Kajian	48
3.3	Populasi dan Persempelan Kajian	49
3.3.1	Cara Persampelan	49
3.3.2	Kaedah Persampelan Jadual Rawak Mudah	51
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	51
3.4.1	Pengumpulan Data Primer	51
3.4.1.1	Instrumen Kajian	52
3.4.1.2	Skala Pengukuran	55
3.4.1.3	Kajian Rintis	56
3.4.2	Pengumpulan Data Sekunder	57
3.5	Prosedur Pentadbiran Soal Selidik	57
3.6	Kaedah Penganalisan Data	58
3.6.1	Pemilihan Alat Statistik	58
3.6.2	Penentuan Tahap	59
3.6.4	Hubungan Korelasi	60
3.7	Rumusan Bab	61

**BAB 4                      ANALISA DATA                      MUKA SURAT**

4.1	Pengenalan	62
4.2	Ciri Demografi	63
4.2.1	Jantina	63
4.2.2	Kumpulan Etnik	64
4.2.3	Umur	65
4.2.4	Taraf Perkahwinan	65

4.2.5	Tahap Pendidikan	66
4.2.6	Tempoh Perkhidmatan	67
4.3	Tahap Penglibatan Pegawai Dalam Aktiviti Pembelajaran Informal	68
4.4	Perbezaan Pembelajaran Informal Mengikut Faktor Demografi	69
4.4.1	Faktor Jantina	70
4.4.2	Faktor Umur	70
4.4.3	Tempoh Perkhidmatan	71
4.4.4	Taraf Perkahwinan	72
4.4.5	Tahap Pendidikan	72
4.5	Hubungan Antara Pembelajaran Informal Dengan Kepuasan Kerja	74
4.6	Aktiviti Pembelajaran Informal Yang Paling Dominan	75
4.8	Rumusan	77

**BAB 5                      PERBINCANGAN                      MUKA SURAT  
DAN KESIMPULAN**

5.1	Pengenalan	78
5.2	Perbincangan Hasil Kajian	79
5.2.1	Tahap Penglibatan Pegawai Dalam Aktiviti Pembelajaran Informal	80
5.2.2	Perbezaan Pembelajaran Informal Mengikut Faktor Demografi	81
5.2.3	Hubungan Antara Pembelajaran Informal Dengan Kepuasan Kerja	83

5.2.4	Aktiviti Pembelajaran Informal Yang Paling Dominan	83
5.3	Kesimpulan Perbincangan Hasil Kajian	85
5.4	Implikasi Kepada Organisasi	85
5.5	Cadangan Oleh Pengkaji	86
5.5.1	Cadangan Kepada Organisasi	87
5.5.2	Cadangan Kepada Pegawai	89
5.5.3	Cadangan Kajian Lanjutan	90
5.6	Batasan Kajian	91
5.7	Penutup	92

## **RUJUKAN**

## **LAMPIRAN SOAL SELIDIK**

## SENARAI JADUAL

NO.JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1:	Jumlah Populasi dan Sampel Kajian	50
3.2	Taburan Item Dalam Borang Soal Selidik	54
3.3	Skala Lima Mata Likert Bagi Mengukur Pembelajaran Informal	55
3.4	Skala Lima Mata Likert Bagi Mengukur Kepuasan Kerja	55
3.5	Jadual Pemilihan Alat Statistik Berdasarkan Objektif Kajian	59
3.6	Jadual Tahap Min	60
3.7	Jadual Intrepretasi Kekuatan Korelasi	61
4.1	Taburan Pengagihan dan Penerimaan Borang Soal Selidik	63
4.2	Taburan Responden Mengikut Jantina	64
4.3	Taburan Responden Mengikut Kumpulan Etnik	64
4.4	Taburan Responden Mengikut Umur	65
4.5	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	66
4.6	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	67
4.7	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	68
4.8	Taburan Penglibatan Pegawai Dalam Aktiviti Pembelajaran Informal	69
4.9	Perbezaan Pembelajaran Informal Mengikut Faktor Jantina	70
4.10	Perbezaan Pembelajaran Informal Mengikut Faktor Umur	71
4.11	Perbezaan Pembelajaran Informal Mengikut Tempoh Perkhidmatan	71
4.12	Perbezaan Pembelajaran Informal berdasarkan Taraf Perkahwinan	72
4.13	Perbezaan Pembelajaran Informal Mengikut Tahap Pendidikan	73

4.14	Jadual Analisa Terhadap Hipotesis Alternatif	73
4.15	Jadual Hubungan Antara Pembelajaran Informal Dengan Kepuasan Kerja	74
4.16	Jadual Analisa Terhadap Hipotesis Alternatif	75
4.17	Taburan Min Bagi Aktiviti Pembelajaran Informal	76

**SENARAI RAJAH**

<b>NO.RAJAH</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
2.1	Model Pembelajaran Informal & Pembelajaran Tidak Sengaja Marsick dan Watkins	35
2.2	Model Komponen Pembelajaran Arahan Kendiri	37
2.3	Model PRO Brockett dan Hiemstra	38
2.4	Model Kajian Pembelajaran Informal Dan Hubungannya Dengan Kepuasan kerja	46

**SENARAI SINGKATAN**

JKDM		Jabatan Kastam Diraja Malaysia
WCO		World Customs Organization
%		Peratus
SPSS	-	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>
UTM		Universiti Teknologi Malaysia

## SENARAI LAMPIRAN

### LAMPIRAN

### TAJUK

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Borang Soal Selidik                   |
| 2 | Jadual Persampelan Krejcie dan Morgan |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Modal insan adalah modal atau sumber yang paling penting dalam sesebuah organisasi di samping sumber-sumber lain seperti mesin, peralatan, kewangan, sistem dan prosedur kerja. Modal insan ini merupakan tenaga penggerak dalam sesebuah organisasi bagi menentukan sama ada sesebuah organisasi itu dapat mencapai visi, misi, matlamat dan fungsi-fungsi yang telah ditetapkan.

Justeru itu modal insan ini perlu diberi perhatian dan dimanipulasikan secara optimum supaya dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan matlamat organisasi. Modal insan ini perlu dibangunkan melalui program pembangunan insan yang berkesan bagi mencapai matlamat tersebut.

Pelaburan terhadap pembangunan modal insan adalah penting bagi mengekalkan keberkesanannya. Dalam hubungan ini aspek pendidikan dan latihan merupakan satu bentuk pelaburan terhadap modal insan yang amat penting. Ini memandangkan fitrah manusia itu sendiri yang tidak boleh dipisahkan daripada pengetahuan, kemahiran, kesihatan dan nilai-nilai yang mereka miliki. Keinginan untuk belajar dan menambah pengetahuan merupakan fitrah yang ada dalam diri individu manusia yang perlu dipupuk bagi pembangunan diri individu berkenaan.

Pembelajaran merupakan aspek penting dalam pembangunan diri individu, keluarga, organisasi, masyarakat dan negara. Pembelajaran mampu meningkatkan tahap pengetahuan, kemahiran dan kemampuan seseorang daripada satu tahap ke tahap yang lain. Pembelajaran ini berlaku dalam pelbagai bentuk sama ada secara formal atau informal. Menurut Livingstone (2000) pembelajaran informal merupakan sebahagian daripada bentuk pembelajaran yang sangat penting bagi mendapatkan ilmu pengetahuan untuk menghadapi cabaran dan persekitaran yang sentiasa berubah. Persoalannya disini ialah bagaimanakah pembelajaran ini berlaku?

Pembelajaran berlaku apabila adanya perubahan tingkah laku di mana seseorang yang telah mengalami proses pembelajaran akan menunjukkan tingkah laku yang berlainan daripada sebelumnya. Rahil Mahyuddin et al. (2000) menyatakan pembelajaran merupakan perubahan tingkah laku yang melibatkan ketrampilan kognitif iaitu penguasaan ilmu dan perkembangan kemahiran intelek. Marton & Booth (1997) dirujuk oleh Fry *et al.* (2003) mendefinisikan pembelajaran adalah berkenaan bagaimana kita melihat dan memahami dunia serta bagaimana kita memberi makna kepadanya. Justeru itu apakah kesan pembelajaran kepada organisasi?

Organisasi yang mementingkan pembelajaran mampu bersaing dengan persekitaran yang sentiasa berubah. Kepentingan pembelajaran kepada negara ditegaskan dalam ungkapan Mantan Perdana Menteri, Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi ketika membentangkan Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9), *“Pembangunan infrastruktur moden dan canggih yang dinikmati negara ini tidak membawa makna sekiranya pembangunan modal insan diketepikan. Dalam konteks dunia global, modal insan bermutu tinggi satu keperluan, bukan lagi kemewahan”*. (Khairina Yasin dalam *Berita Harian* 29.7.2010). Menurut Livingstone (2000) melalui pembelajaran, anggota organisasi lebih mudah menerima perubahan yang berlaku dalam organisasi dan dalam persekitaran organisasi serta mudah mengadaptasi diri dengan perubahan tersebut.

Era abad ke 21 menyaksikan perubahan ekonomi daripada ekonomi berasaskan perkhidmatan kepada ekonomi berasaskan maklumat dan pengetahuan. Justeru itu bagi bersaing dalam pasaran global, negara kita perlu mempunyai tenaga kerja yang berpengetahuan dan berkemahiran ataupun dikenali sebagai *k-worker*. Bagi mencapai matlamat ini tidak dapat tidak, pembelajaran menjadi aspek utama yang perlu diberi perhatian serius oleh semua peringkat daripada individu pekerja tidak kira sama ada dalam organisasi swasta mahupun awam.

Justeru itu segala usaha perlu digembleng bagi merealisasikan hasrat kerajaan bagi menjadikan negara Malaysia sebagai sebuah negara maju dan berpendapatan tinggi. Asas kepada pencapaian ini ialah pekerja mahir dan berpengetahuan yang mampu menjana idea dan kepakaran, kreatif dan inovasi bagi membawa Malaysia sebagai penyumbang kepada ketamadunan dunia. (*Khairina Yasin dalam Berita Harian 29.7.2010*).

Bagi mencapai hasrat ini, aspek pembelajaran perlu diberi penekanan kerana ilmu pengetahuan menjadi asas bagi pembentukan masyarakat Malaysia yang maju dan berpengetahuan. Pembelajaran di tempat kerja perlu disokong sepenuhnya melalui penyediaan prasarana, ICT dan galakkan oleh majikan bagi membolehkan pekerja melibatkan diri dalam aktiviti pembelajaran sama ada secara formal, non-formal atau informal. Pembelajaran boleh berlaku dalam 3 bentuk iaitu pembelajaran formal, pembelajaran non-formal dan pembelajaran informal dan kajian ini akan memfokuskan kepada elemen-elemen pembelajaran informal yang berlaku di dalam organisasi kajian.

## **1.2 Latar Belakang Kajian**

Pembelajaran memainkan peranan penting kepada organisasi yang ingin maju dan dapat terus bersaing dalam arus perubahan global. Kepentingan pembelajaran amat signifikan kepada organisasi dengan fungsi penguatkuasaan sesuatu perundangan seperti

Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM). JKDM berperanan sebagai agensi pemungut cukai tak langsung seperti duti import, duti eksport, duti eksais, cukai jualan dan cukai perkhidmatan di samping menyediakan fasilitasi perdagangan kepada sektor industri.

Dasar JKDM adalah bagi menggalak penerapan budaya ilmu di kalangan warganya. JKDM menyedari betapa pentingnya budaya pembelajaran sepanjang hayat diterapkan sebagai salah satu faktor penting yang boleh menyumbang bagi membangun sebuah organisasi yang berprestasi tinggi. Kepentingan pembelajaran ini terkandung dalam dasar Jabatan Kastam melalui Perintah Am Jabatan Bil. 95, iaitu Penerapan Budaya Ilmu Di Kalangan Warga Jabatan Kastam Diraja Malaysia. Melalui perintah ini, usaha-usaha penerapan budaya ilmu perlu diterapkan dari masa ke semasa untuk membangunkan Jabatan agar lebih berdaya maju dan berprestasi tinggi. (Perintah Am JKDM Bil. 95,1995). Implementasi pembudayaan pembelajaran dalam organisasi JKDM juga terkandung dalam Pelan Tindakan Strategik JKDM 2010-2014 dan Pelan Strategik Inovasi JKDM tahun 2011-2015.

JKDM perlu mempunyai program pembangunan insan yang lebih seimbang, terancang dan berterusan untuk melahirkan warga yang berwibawa, berpengetahuan, berketerampilan dan mempunyai sikap yang positif dalam menjalankan tugas-tugas serta dapat menyesuaikan diri dengan perubahan global. Program pembangunan insan terutama dalam menambah pengetahuan dan meningkatkan daya intelektual kakitangan organisasi, perlu dibuat secara berterusan sama ada melalui program-program pembelajaran secara tersusun atau secara tidak formal seperti penyediaan kemudahan capaian internet, kegiatan diskusi, perbincangan ilmiah, forum, perbahasan dan sebagainya.

Kepentingan ilmu pengetahuan kepada organisasi JKDM dapat dilihat dalam tema Sambutan Hari Kastam Sedunia ke 29 tahun 2011 yang diadakan pada 27 Januari 2011 di Dataran Putrajaya iaitu “Pengetahuan Pemangkin Kecemerlangan Kastam”. Tema sambutan ini ditetapkan oleh Pertubuhan Kastam Sedunia (WCO) yang menyedari kepentingan pembelajaran kepada organisasi kastam secara global untuk terus

mendukung ilmu sebagai tonggak kemajuan dan sebagai pemangkin kepada organisasi kastam dalam menjalankan tugas yang diamanahkan dan memberi perkhidmatan yang cemerlang kepada masyarakat perdagangan dunia.

### **1.3 Latar Belakang Tempat Kajian - Organisasi Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM)**

Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) ialah sebuah agensi kerajaan di bawah Kementerian Kewangan yang bertanggungjawab mengurus pelaksanaan sistem cukai tidak langsung Negara. Cukai-cukai yang dikutip dan diurus tadbir oleh JKDM ialah duti import, duti eksport, duti eksais, cukai jualan dan cukai perkhidmatan. Akta-Akta utama yang ditadbir oleh JKDM bagi tujuan memungut cukai-cukai berkenaan ialah Akta Kastam 1967, Akta Cukai Jualan 1972, Akta Cukai Perkhidmatan 1975, Akta Eksais 1976 dan Akta Zon Bebas 1990 di samping perundangan-perundangan subsidiari berkaitan. Sebagai agensi pengawal sempadan, JKDM turut menguatkuasakan 34 akta tadbiran agensi penguatkuasaan lain seperti Akta Dadah Berbahaya 1952, Akta Pemerdagangan Manusia 2007, Akta Kawalan Mata Wang, Akta Kawalan Tumbuh-tumbuhan dan lain-lain.

Fungsi Jabatan Kastam Diraja Malaysia adalah sebagaimana berikut :

#### **1. Memungut Hasil Negara :**

Jabatan Kastam memungut hasil negara dalam bentuk cukai tak langsung yang terdiri daripada duti import, duti eksport, duti eksais, cukai jualan, cukai perkhidmatan dan levi kenderaan. Duti dan cukai ini dikutip di peringkat

pengeluaran barang pengilangan atau perkhidmatan dan di *point* import atau eksport.

## 2. Memberi Fasilitasi Kepada Sektor Perdagangan Dan Perindustrian :

JKDM telah memainkan peranannya dalam pemberian kemudahan dalam bentuk pelbagai insentif dan fasilitasi kepada sektor perindustrian dan perdagangan yang bertujuan untuk menjana ekonomi negara selaras dengan perubahan dasar kerajaan yang lebih mengutamakan sektor perindustrian. Antara fasiliti yang diberi kepada sektor perdagangan dan industri ialah kemudahan pengecualian cukai ke atas bahan mentah, mesin dan peralatan bagi tujuan pengeluaran barang yang berorientasikan eksport, pengecualian di bawah seksyen 14(2) Akta Kastam 1967 dan tarik balik duti (*duty drawback*) bagi tujuan menggalakkan pasaran eksport.

## 3. Memastikan Pematuhan Perundangan

JKDM diberi kuasa untuk melaksanakan peruntukan undang-undang di bawah Akta Kastam 1967, Akta Cukai Jualan 1972, Akta Cukai Perkhidmatan 1975, Akta Eksais 1976, Akta Zon Bebas 1990 serta perundangan subsidiari berkaitan dengan akta-akta tersebut. Adalah menjadi tanggungjawab utama JKDM untuk memastikan semua perundangan yang dikuatkuasakan dipatuhi sepenuhnya oleh pelanggan-pelanggan dan pihak yang berurusan dengannya. Ini bagi memastikan tidak berlaku ketirisan hasil cukai atau penyeludupan yang menyebabkan negara kehilangan hasil.

Bagi menyelaraskan fungsinya, JKDM dibahagikan kepada 6 bahagian iaitu Bahagian Penguatkuasaan, Bahagian Pematuhan, Bahagian Perkastaman, Bahagian Perkastaman, Bahagian Cukai Dalam Negeri, Bahagian Perkhidmatan Teknik dan

Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber manusia. Fungsi setiap bahagian adalah seperti berikut :

i Bahagian Penguatkuasaan :

Bahagian ini terdiri daripada Cawangan Operasi, Siasatan, Pendakwan, Risikan dan Narkotik. Fungsi bahagian ini adalah membentaras segala bentuk penyeludupan dan penyelewengan bagi memastikan segala undang-undang dan peraturan yang ditadbir oleh Jabatan Kastam dipatuhi sepenuhnya. Dengan demikian hasil Negara serta kepentingan masyarakat sentiasa dipelihara dan dilindungi tanpa mengganggu transaksi perdagangan yang sah.

ii Bahagian Pematuhan

Bahagian ini terdiri daripada 2 cawangan iaitu Cawangan Pemeriksaan Akaun dan Cawangan Pasca Import. Fungsi bahagian ini adalah menjalankan auditan yang terancang dan sistematik ke atas pemegang lesen dan pengimport bagi memastikan cukai atau duti kastam dipungut dengan tepat dan betul serta memberi khidmat nasihat berkaitan perkastaman bagi memastikan mereka memahami dan mematuhi perundangan dan peraturan kastam yang berkaitan.

iii Bahagian Perkastaman

Bahagian ini terdiri daripada Cawangan Fasilitasi Perdagangan dan Perindustrian dan Cawangan Import, Eksport dan Kawalan Sempadan. Fungsi bahagian ini adalah melaksanakan dasar-dasar mengenai perindustrian, import, eksport dan kawalan sempadan yang ditetapkan oleh kerajaan. Bahagian ini juga berfungsi untuk membangunkan prosedur perindustrian, import, eksport dan kawalan sempadan selaras

dengan dasar-dasar yang telah ditetapkan melalui kajian semula dasar dan prosidur berkenaan supaya lebih efisien dan telus. Sehubungan itu, bahagian ini memberi kerjasama dan fasilitasi kepada agensi kerajaan yang berhubungan seperti Kementerian Perdagangan dan Perindustrian, Matrade dan seumpamanya. Bahagian Perkastaman juga melaksanakan komitmen dan kerjasama antarabangsa dengan World Customs Organization (WCO) dan Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC) serta '*Free Trade Agreements*' dengan negara-negara lain.

#### iv Bahagian Cukai Dalam Negeri

Bahagian ini terdiri daripada Cawangan Penguatkuasaan Pelesenan, Cawangan Kawalan Kemudahan, Cawangan Kawalan Pungutan dan Cawangan Remisi dan Pelupusan. Bahagian ini memungut hasil cukai tak langsung seperti Cukai Jualan, Cukai Perkhidmatan, Duti Eksais dan Levi Keuntungan Luar Biasa, memberi fasilitasi kepada sektor perdagangan dan perindustrian melalui pengecualian cukai, pulangbalik cukai dan rayuan remisi serta penguatkuasaan undang-undang berkaitan serta khidmat nasihat kepada pelanggan.

#### v Bahagian Perkhidmatan Teknik

Bahagian ini terdiri daripada Cawangan Penilaian, Cawangan Perjenisan, Tarif dan Gubalan, Cawangan Perakaunan Hasil dan Cawangan Customs Verification *Initiative* (CVI). Fungsi bahagian ini mengurus hal-hal berkaitan dengan penilaian dan penjenisan ke atas barangan import, eksport, barangan bercukai jualan dan eksais berdasarkan definisi nilai di bawah Akta Kastam, Akta Eksais dan Akta Cukai Jualan, mengemaskini dan menggubal undang-undang, peraturan dan perintah-perintah yang ditadbir oleh Jabatan serta memastikan semua kutipan hasil jabatan diperakaunkan dengan betul.



## vi Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia

Bahagian ini terdiri daripada Cawangan Khidmat Pengurusan Sumber Manusia, Cawangan Pengurusan Kewangan, Cawangan Perolehan, Cawangan Aset dan Cawangan Prestasi dan Tatatertib. Fungsi bahagian ini ialah mengurus pembangunan sumber manusia dari aspek pengambilan, penempatan, pertukaran, penilaian prestasi, tatatertib, latihan dan persaraan. Bahagian ini juga mengurus hal ehwal kewangan jabatan, perolehan, aset dan pelupusan mengikut peraturan yang telah ditetapkan.

### **Pegawai-Pegawai Barisan Hadapan**

Pegawai-pegawai barisan hadapan atau '*front liner*' bermaksud pegawai-pegawai yang memberi perkhidmatan secara langsung kepada pelanggan atau berurusan terus dengan pelanggan dalam sesebuah organisasi. Dalam konteks JKDM, pegawai-pegawai barisan hadapan merujuk kepada pegawai-pegawai kumpulan sokongan (gred W17 hingga Gred W22) yang bertugas di kaunter-kaunter pemeriksaan kastam atau bertugas di kaunter-kaunter penerimaan bayaran cukai seperti di Cawangan Cukai Jualan, Cawangan Import, Cawangan Eksport dan Cawangan Penumpang.

### **Cawangan Penumpang**

Cawangan Penumpang merupakan salah satu cawangan di bawah Cawangan Import, Eksport dan Kawalan Sempadan di dalam Bahagian Perkastaman. Fungsi cawangan ini ialah membuat pemeriksaan ke atas kenderaan penumpang selain daripada kenderaan perdagangan seperti kereta, motor, bas-bas ekspres, bas pelancongan, van-van persendirian, kapal/bot persendirian yang masuk atau keluar melalui pintu masuk dan pintu keluar negara melalui jalan udara, darat atau laut. Pemeriksaan dijalankan

secara fizikal ke atas penumpang, kenderaan dan bagasi yang dibawa bersama bagi memastikan cukai dikutip ke atas barangan yang tertakluk kepada duti import, duti eksport dan tiada barangan larangan yang dibawa masuk atau dibawa keluar negara tanpa kebenaran atau permit yang sah.

Cawangan Penumpang beroperasi 24 jam dalam 3 giliran shif dengan pegawai-pegawainya di bahagikan kepada 4 kumpulan iaitu Kumpulan A, Kumpulan B, Kumpulan C dan Kumpulan D. Setiap shif terdiri daripada sekumpulan pegawai dalam gred jawatan W17 dan diketuai oleh seorang penyelia dalam gred jawatan W22.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Globalisasi perdagangan telah memberi kesan besar terhadap peranan kastam dalam melaksanakan dasar-dasar percukaian negara di samping turut terikat dengan tuntutan dan standard amalan perkhidmatan perkastaman antarabangsa. Pelanggan-pelanggan Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) pula sentiasa menuntut tahap perkhidmatan kastam yang cekap, berkualiti dan mematuhi standard-standard global serta amalan-amalan terbaik yang bertaraf dunia.

Apakah keperluan ini dapat dilaksanakan jika pegawai-pegawai kastam terutama yang bertugas di barisan hadapan, kurang berpengetahuan, kurang responsif serta kurang berdaya usaha bagi menambah pengetahuan? Adakah pegawai-pegawai di barisan hadapan mempunyai keupayaan dan kredibiliti bagi menggalas tanggungjawab yang diamanahkan oleh masyarakat dan negara kepada mereka?

Disinilah pentingnya pembelajaran, terutama dalam bentuk pembelajaran informal di tempat kerja perlu dipertingkatkan dan dibudayakan bagi meningkatkan tahap keupayaan dan kecekapan pegawai kastam dalam menggalas tanggungjawab yang telah diamanahkan. Cofer dan Lohman (2000) menyatakan dalam era perubahan yang

berterusan ini , pembelajaran di tempat kerja telah memainkan peranan sebagai alat bagi mencapai bukan sahaja matlamat organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang, malahan bagi mencapai visi strategik organisasi.

Mengapakah pembelajaran informal pegawai-pegawai barisan hadapan perlu diberi perhatian oleh pihak pengurusan organisasi? Ini disebabkan golongan inilah yang memainkan peranan penting dalam melaksanakan segala dasar dan peraturan yang ditetapkan di samping mendukung imej dan kewibawaan kastam pada mata *stakeholder* dan pelanggan-pelanggan Jabatan. Kegagalan mereka menjalankan tugas dengan berwibawa akan menjejaskan imej dan reputasi organisasi JKDM secara keseluruhannya. Oleh yang demikian, amatlah penting aktiviti pembelajaran informal golongan ini diberi perhatian dan penekanan yang sewajarnya. Cofer dan Lohman (2000) mendapati 70% daripada yang diketahui oleh pekerja mengenai pekerjaannya, dipelajari secara informal. Justeru menjadi matlamat pengkaji untuk menumpukan kajian kepada aktiviti pembelajaran informal golongan pekerja barisan hadapan ini.

Organisasi yang ingin maju dan terus berkembang perlu menekankan aspek pembelajaran informal di kalangan pekerja bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran pekerja. Menurut Cofer dan Lohman (2000), pembelajaran informal di tempat kerja ialah aktiviti yang dilaksanakan oleh pekerja di tempat kerja yang menghasilkan peningkatan skil dan kemahiran mereka. Irmawati (2008) dalam kajiannya mendapati pembelajaran informal mempunyai hubungan yang signifikan dalam melahirkan pekerja berpengetahuan. Justeru adalah penting bagi sesebuah organisasi mempunyai pemahaman yang jelas mengenai tahap penglibatan dan kecenderungan aktiviti pembelajaran informal pekerja-pekerja dalam organisasinya.

Apakah tahap penglibatan pekerja dalam aktiviti pembelajaran informal dan apakah aktiviti pembelajaran informal yang paling dominan atau cenderung dilaksanakan? Adakah pekerja lebih terarah kepada pembelajaran maya dengan penggunaan internet atau lebih cenderung kepada bentuk perbincangan atau pelaksanaan *role model* atau *mentoring and coaching*?

Penemuan atau jawapan kepada persoalan di atas akan membantu organisasi merancang bentuk pembelajaran informal dalam organisasi yang lebih efektif dan lebih sesuai dengan kehendak pekerja. Sebagai contoh Sekam (2009) dalam kajiannya mendapati tahap penglibatan pekerja dalam pembelajaran informal adalah tinggi dan kaedah pembelajaran informal yang paling berkesan ialah melalui internet dan media massa. Kyndt et al. (2009) dalam kajiannya mendapati tahap pembelajaran non-formal dan pembelajaran informal dalam organisasi dipengaruhi oleh tahap pendidikan pekerja itu sendiri.

Adakah terdapat perbezaan pembelajaran berdasarkan faktor demografi seperti jantina, umur, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan? Berg and Chyung (2008) mendapati penglibatan dalam pembelajaran informal di tempat kerja adalah berbeza mengikut faktor demografi. Faktor umur, jantina, dan pengalaman kerja mempengaruhi tahap penglibatan dalam aktiviti pembelajaran informal di tempat kerja. Pekerja yang lebih muda lebih cenderung terlibat dalam pembelajaran informal berbanding dengan pekerja yang lebih senior. Pegawai-pegawai dalam organisasi JKDM adalah terdiri daripada pelbagai kumpulan umur, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan serta latarbelakang pendidikan yang berbeza. Dengan pemahaman corak pembelajaran daripada aspek demografi ini membantu organisasi merancang kaedah pembelajaran yang lebih bersesuaian dengan kecenderungan pekerja dan menyediakan persekitaran kerja yang lebih kondusif yang menyokong kepada perkembangan pembelajaran informal.

Lohman (2006) mengenalpasti aktiviti pembelajaran informal sebagai aktiviti yang melibatkan perbincangan dan perbualan, bekerjasama, memberi pandangan, pendapat, berkongsi bahan dan sumber pembelajaran, pencarian melalui media elektronik dan internet, pembacaan bahan penerbitan seperti buku, majalah, jurnal dan surat khabar, pemerhatian dan aktiviti cuba dan uji yang melibatkan konsep pekerja belajar daripada kesilapan mereka. Persekitaran kerja yang kondusif akan menggalakkan perkembangan aktiviti pembelajaran informal seperti yang dinyatakan.

Kajian oleh Pasukan Pemantau JKDM melalui Laporan Jawatankuasa Pemantau JKDM mendapati bekalan komputer dan kemudahan internet kepada warga JKDM bagi semua peringkat pegawai masih berada di tahap rendah. Dari segi bekalan komputer, Tinjauan di 4 buah negeri iaitu Pulau Pinang, Melaka, Terengganu dan Sarawak mendapati 15.1% pegawai kumpulan pengurusan dan profesional masih belum dibekalkan komputer dan 65.4% pegawai kumpulan sokongan masih belum dibekalkan komputer. Daripada jumlah 573 pegawai kumpulan pengurusan dan profesional, hanya 125 pegawai atau 21.82% telah dibekalkan alamat emel jabatan manakala 448 pegawai atau 78.18% masih tidak dibekalkan alamat emel Jabatan. Bagi kumpulan sokongan, 97 pegawai atau 16.30 % dibekalkan alamat emel jabatan manakala 498 pegawai atau 83.70% masih tidak dibekalkan alamat emel Jabatan. (Program Transformasi Kastam : Pelan Hala Tuju, 2010; m/s 60-62) Keadaan ini adalah amat tidak menggalakkan bagi perkembangan aktiviti pembelajaran informal terutama yang berasaskan ICT di dalam organisasi kastam.

Pembelajaran informal penting dalam sesebuah organisasi kerana bukan sahaja ianya dapat meningkatkan kecekapan dan keupayaan pekerja, tetapi ia juga boleh mempengaruhi kepuasan kerja terutama apabila kerja yang diarahkan dapat dilaksanakan dengan jayanya. Alonderiene (2010) dalam kajiannya mendapati penglibatan dalam pembelajaran informal boleh membantu pekerja meningkatkan tahap kepuasan kerja pekerja dalam sesebuah organisasi. Rodiah (2010) dalam kajiannya mendapati bahawa pengurusan pengetahuan secara keseluruhannya mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja.

Penekanan kepada aspek pengurusan modal insan dan pengurusan pengetahuan akan meningkatkan perkembangan aktiviti pembelajaran informal dalam organisasi. Tinjauan ke atas Pelan Operasi Latihan (POL) 2011 dan 2012 JKDM Johor mendapati latihan-latihan yang dijalankan hanya menekankan aspek *core business* kastam seperti aspek pungutan cukai, pemeriksaan konsigment, pemeriksaan dokumen dan pencegahan penyeludupan. Manakala latihan-latihan yang berorientasikan pengurusan modal insan dan pengetahuan tidak ditekankan samasekali.

Pekerja yang berpengetahuan adalah lebih berkeyakinan dalam menjalankan tugas, lebih bersikap positif dan lebih kreatif dalam melaksanakan tugasnya. Pekerja sebegini akan memperolehi kepuasan dari hasil pekerjaannya. Sikap ini akan membuahkan produktiviti yang tinggi dan berkualiti. Sebaliknya pekerja-pekerja yang tidak mendapat kepuasan dalam kerjanya, akan melakukan usaha separuh hati, menghasilkan kualiti kerja yang rendah yang akhirnya akan merugikan organisasi. Robbins (2001) menyatakan pekerja yang berpuashati dengan pekerjaan mereka mempunyai sikap yang positif terhadap pekerjaan tersebut. Pekerja yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan produktiviti yang tinggi dan seterusnya memudahkan pencapaian visi dan misi organisasi.

Menurut Herzberg et al. (1959), ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi dan senang dalam melakukan pekerjaannya sedangkan pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas ketempat kerja dan malas melakukan pekerjaan. Tingkah laku pekerja yang tidak puas akan menimbulkan masalah dalam organisasi seperti tidak hadir, datang lewat, melanggar disiplin dimana kesannya akan menjejaskan produktiviti organisasi.

Kajian oleh Pasukan Pemantau JKDM melalui Laporan Jawatankuasa Pemantau JKDM berhubung simptom-simptom yang berlaku akibat ketidakpuasan hati pegawai terhadap persekitaran kerja dalam JKDM menyebabkan berlakunya kes-kes kualiti perkhidmatan yang rendah, kerja sambil lewa, budaya tidak kisah, salah guna kemudahan jabatan, pegawai tidak berada di tempat kerja, hubungan kurang mesra antara pegawai bawahan dan atasan dan banyak rungutan. (Program Transformasi Kastam : Pelan Hala Tuju, 2010; m/s 57). Justeru itu JKDM perlu mengenalpasti tahap kepuasan kerja pegawai terutama pegawai barisan hadapan yang akan memberi impak besar kepada reputasi dan imej jabatan.

Aktiviti pembelajaran informal seperti bertanya, berbincang, bekerjasama, berinteraksi dan peluang untuk memberikan pendapat dan pandangan kepada penyelia dan pihak atasan boleh meningkatkan tahap kepuasan pekerja. Pekerja merasa lebih

dihargai dan lebih berkeyakinan dalam menjalankan tugas. Perasaan dihargai merupakan satu faktor intrinsik(dalaman) dimana menurut teori dua faktor Herzberg, motivator atau faktor intrinsik (dalaman) adalah pencapaian dan pengiktirafan yang akan memberi kesan kepada kepuasan kerja. Selain itu peluang meningkatkan pengetahuan melalui pembelajaran informal dapat meningkatkan kemahiran dan pengetahuan pekerja. Pekerja yang berpengetahuan adalah lebih berkeyakinan dalam menjalankan tugas dan lebih bersikap positif.

Sejauh ini JKDM belum ada menjalankan kajian secara mendalam di kalangan warga JKDM bagi melihat sejauh mana tahap penglibatan warga JKDM dalam pembelajaran informal dan adakah ia mempunyai kesan terhadap kepuasan kerja warga jabatan. Justeru kajian ini akan melihat tahap pembelajaran informal warga JKDM di barisan hadapan dan melihat sama ada terdapat hubungan antara pembelajaran informal dengan tahap kepuasan kerja mereka.

## **1.5 Persoalan Kajian**

Kajian ini memberi fokus kepada pembelajaran informal dengan memberi tumpuan untuk mencari jawapan kepada persoalan-persoalan berikut :

- i. Apakah tahap penglibatan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam pembelajaran informal dalam organisasi kajian.
- ii. Adakah terdapat perbezaan pembelajaran informal mengikut faktor demografi iaitu jantina, umur, tempoh perkhidmatan, taraf perkahwinan dan tahap pendidikan.
- iii. Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara pembelajaran informal dengan kepuasan kerja pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi kajian.

- iv. Apakah aktiviti pembelajaran informal yang paling dominan di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi kajian.

## 1.6 Matlamat Kajian

Matlamat kajian ini adalah untuk mengenalpasti apakah aktiviti dan tahap pembelajaran informal yang berlaku di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi kajian. Di samping itu kajian ini juga akan melihat apakah ada perbezaan pembelajaran informal berdasarkan faktor demografi dan seterusnya melihat apakah terdapat hubungan antara pembelajaran informal dengan kepuasan kerja di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi kajian.

Dengan kajian ini diharap dapat membantu organisasi kajian merancang bentuk pembelajaran yang lebih efektif dan bersesuaian bagi meningkatkan tahap pembelajaran di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan. Seterusnya diharap dapat membudayakan pembelajaran di kalangan warganya ke arah memberi perkhidmatan yang cekap dan memenuhi kehendak pelanggan dan *stakeholder* atau pemegang amanah bagi membolehkan organisasi mampu terus bersaing dan mencapai misi dan visi organisasi yang telah ditetapkan.

## 1.7 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk :

- i Mengenalpasti tahap penglibatan pegawai dalam pembelajaran informal.
- ii Melihat perbezaan pembelajaran informal mengikut faktor demografi



iaitu jantina, umur, tempoh perkhidmatan, taraf perkahwinan dan tahap pendidikan.

- iii Mengkaji hubungan antara pembelajaran informal dengan kepuasan kerja di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi kajian.
- iv Mengenalpasti aktiviti pembelajaran informal yang paling dominan di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi kajian

## **1.8 Hipotesis Kajian**

Bagi tujuan kajian ini, dua hipotesis telah dibina bagi menjawab objektif ke dua dan objektif ke tiga dalam kajian iaitu melihat perbezaan pembelajaran informal mengikut faktor demografi dan mengkaji hubungan antara pembelajaran informal dengan kepuasan kerja di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi kajian. Hipotesis yang dibina adalah seperti berikut :

1. Ho 1 : Tidak terdapat perbezaan pembelajaran informal berdasarkan faktor demografi iaitu jantina, umur, tempoh perkhidmatan, taraf perkahwinan dan tahap pendidikan.
2. Ho 2 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pembelajaran informal dengan kepuasan kerja di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi kajian.

## 1.9 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di pintu masuk selatan Johor Bahru iaitu di Bangunan Sultan Iskandar, Johor Bahru (*First Link*) dan Kompleks Sultan Abu Bakar, Tanjung Kupang (*Second Link*). Populasi yang terlibat dalam kajian ini merupakan 240 orang pegawai kastam kumpulan sokongan yang terdiri Gred W17 hingga Gred W22 yang bertugas di Cawangan Pemeriksaan Penumpang di kedua-dua pintu masuk berkenaan.

Kajian ini adalah kajian diskriptif dimana data dikumpul menerusi soal selidik. Kajian ini hanya menumpukan kepada aspek pembelajaran informal yang berlaku ke atas sampel kajian yang melibatkan aktiviti bercakap, bekerjasama, pemerhatian, berkongsi bahan dan sumber, pencarian melalui media elektronik dan internet, pencarian melalui bahan penerbitan dan aktiviti uji cuba.

## 1.10 Batasan Kajian

Kajian ini terbatas kepada beberapa perkara seperti berikut :

- i Kajian ini hanya memberi tumpuan kepada aspek pembelajaran informal sahaja iaitu yang melibatkan aktiviti-aktiviti bercakap, bekerjasama, pemerhatian, berkongsi bahan dan sumber, pencarian melalui media elektronik dan internet, pencarian melalui bahan penerbitan dan aktiviti uji cuba. Oleh itu ia tidak melibatkan aktiviti pembelajaran secara formal atau *non formal* yang berlaku dalam organisasi kajian.
- ii Kajian hanya melibatkan pegawai-pegawai barisan hadapan Jabatan Kastam, Negeri Johor dalam kumpulan sokongan iaitu dalam gred jawatan W17

hingga W22. Ia tidak melibatkan pegawai-pegawai Jabatan Kastam dalam gred jawatan yang berlainan dalam organisasi kajian.

- iii Kajian dibuat di Cawangan Penumpang Bangunan Sultan Iskandar, Johor Bahru (*first link*) dan Kompleks Sultan Abu Bakar, Tanjung Kupang (*second link*) sahaja dan tidak melibatkan pintu-pintu masuk lain di negeri Johor.
- iv. Oleh kerana kajian ini hanya menumpukan kepada pegawai-pegawai barisan hadapan, Jabatan Kastam, Negeri Johor dalam gred jawatan W17 hingga W22 yang bertugas di Cawangan Penumpang, ianya tidak dapat digeneralisasikan kepada populasi keseluruhan pegawai-pegawai Jabatan Kastam yang terdiri daripada pelbagai pangkat dan gred jawatan dan bertugas di cawangan-cawangan lain dalam JKDM, Johor Bahru.
- v. Walau bagaimanapun kajian ini boleh digeneralisasikan kepada Jabatan-jabatan atau agensi penguatkuasaan lain yang sama *nature* dan fungsinya dengan Jabatan Kastam Diraja Malaysia seperti Jabatan Imigresen, Jabatan Polis, Jabatan Pengangkutan Jalan dan lain-lain yang bertugas di pintu masuk negara.

### **1.11 Kepentingan Kajian**

Melalui kajian ini diharap dapat dijadikan panduan dan rujukan oleh Jabatan Kastam Diraja Malaysia bagi mewujudkan budaya pembelajaran informal di kalangan pegawai-pegawai Jabatan Kastam ke arah melahirkan pekerja-pekerja yang berpengetahuan. Ini selaras dengan visi Jabatan bagi menjadi perkhidmatan kastam sebagai perkhidmatan yang bertaraf dunia menjelang 2015.

Kajian ini juga diharap dapat menyumbangkan lebih banyak literature atau bahan rujukan kajian dalam disiplin sains sosial khususnya berkaitan pembelajaran informal oleh pengkaji-pengkaji akan datang. Dengan adanya kajian ini, pengkaji akan datang dapat menambahkan bahan rujukan bagi kajian berhubung pembelajaran informal dan kepuasan kerja, juga memberi kefahaman yang lebih mendalam berkaitan dengan bidang berkenaan.

## **1.12 Definisi Konseptual**

Bahagian ini memberi definisi mengenai pembelajaran informal dan kepuasan kerja secara konseptual.

### **1.12.1 Pembelajaran Informal**

Marsick dan Watkins (1990) mendefinisikan pembelajarannya informal sebagai proses pembelajaran yang berlaku melalui pengalaman yang dilalui setiap hari, selalunya tanpa disedari. Ia melibatkan perlakuan belajar yang terlaksana secara tidak langsung atau secara tidak sedar melalui berbagai cara seperti didikan dan asuhan ibubapa di rumah, pergaulan atau perbualan dengan rakan-rakan, mendengar radio, menonton TV, menghadiri bengkel, seminar dan sebagainya.

Pembelajaran informal diterima secara tidak langsung tanpa berasaskan sebarang sukatan pelajaran. Pembelajaran diserap secara tidak sedar dari persekitaran melalui pemerhatian, perbualan dan pengalaman. Ia berlaku setiap masa tanpa melibatkan masa dan tempat tertentu. Pembelajaran informal tidak menetapkan isi pelajaran atau bahan-bahan pelajaran yang perlu dikuasai oleh seseorang pelajar. Ia merupakan proses pembelajaran yang berterusan dan berlaku sepanjang hayat seseorang .

Marsick dan Volpe (1999) merumuskan ciri-ciri pembelajaran informal seperti berikut :

- i Merupakan integrasi atau cantuman dengan rutin seharian.
- ii Dicituskan oleh sentakan dalaman atau luaran.
- iii Kesedaran yang tidak terlalu tinggi. Pekerja kadangkala tidak sedar bahawa mereka sedang menggunakan kaedah pembelajaran informal dalam mendapatkan maklumat.
- iv Secara sembarangan (haphazard) dan dipengaruhi oleh peluang.
- v Proses darongan terhadap refleksi dan tindakan.
- vi Dihubungkan dengan lain-lain jenis pembelajaran.

### **1.12.2 Kepuasan kerja**

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu iaitu setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeza-beza. Menurut Robbins (2001) kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Definisi ini mengandung pengertian yang luas. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang berbeza dan terpisah antara satu sama lain (discrete job elements). George & Jones (2002) pula mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki oleh pekerja tentang pekerjaannya. Mengikut Luthans (1995), kepuasan kerja adalah perbezaan antara seberapa banyak sesuatu yang seharusnya diterima dengan seberapa banyak yang diterima. Ini dapat dilihat melalui sikap positif pekerja terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan pekerjaannya.

Kepuasan kerja dapat dibahagikan kepada kepuasan ekstrinsik dan intrinsik. Kepuasan kerja ekstrinsik merujuk kepada perasaan seseorang pekerja terhadap aspek luaran pekerjaannya seperti polisi organisasi, bayaran gaji atau upah, gaya penyeliaan,

hubungan dengan penyelia, hubungan dengan rakan sekerja, suasana tempat kerja, status jaminan dan keselamatan kerja, manakala kepuasan kerja intrinsik merujuk kepada perasaan seseorang pekerja terhadap aspek dalaman pekerjaannya seperti sifat kerja, pencapaian, penghargaan, perkembangan dan pertumbuhan individu pekerja (Herzberg, 1959)

### **1.12.3 Pegawai Kastam**

Pegawai kastam adalah pegawai kastam yang dilantik di bawah Akta Kastam 1967 bagi menjalankan kuasa yang diberi di bawah akta berkenaan. Pegawai kastam di bawah Akta Kastam 1967 bermaksud pegawai yang berada di dalam gred jawatan W17 hingga W22 dan diberi kuasa terhad setakat gred yang disandangnya.

### **1.12.4 Organisasi Kastam**

Organisasi kastam ialah organisasi yang ditubuhkan bagi menjalankan fungsinya untuk mengutip cukai tak langsung negara iaitu cukai import, cukai eksport, cukai eksais, cukai jualan dan cukai perkhidmatan. Organisasi kastam diberi kuasa di bawah Akta Kastam 1967, Akta Cukai Jualan 1972, Akta Cukai Perkhidmatan 1975, Akta Eksais 1976, Akta Zon Bebas 1990 serta perundangan subsidiari berkaitan dengan akta-akta tersebut bagi mentadbir dan menguatkuasakan akta-akta dan peraturan-peraturan berkaitan urusan kutipan cukai-cukai berkenaan.

## **1.13 Definisi Operational**

Definisi operational yang dihuraikan dalam kajian ini hanya melibatkan aspek-aspek pembelajaran informal dan kepuasan kerja.

### 1.13.1 Pembelajaran Informal

Pembelajaran Informal dalam konteks kajian ini merujuk kepada pembelajaran informal yang berlaku di kalangan pegawai-pegawai barisan hadapan dalam organisasi JKDM Johor Bahru di Cawangan Penumpang Bangunan Sultan Iskandar dan Kompleks Sultan Abu Bakar. Pembelajaran berlaku secara tidak langsung, diserap secara tidak sedar dari persekitaran melalui pemerhatian, perbualan dan pengalaman, tanpa berasaskan sebarang sukatan pelajaran dan berlaku setiap masa tanpa mengira masa dan tempat. Bagi pengoperasian pembelajaran informal dalam kajian ini, pengkaji menggunakan instrumen kajian Irmawati (2008) yang dibina oleh **Lohman (2006)**, berdasarkan kajian beliau mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penglibatan guru-guru di sektor perkhidmatan awam di Amerika Syarikat dalam aktiviti-aktiviti pembelajaran informal. Aktiviti-aktiviti tersebut ialah :

- i Bercakap - melibatkan aktiviti bertanya, perbincangan dan perbualan.
- ii Bekerjasama - melibatkan aktiviti yang berkaitan dengan interaksi dengan pihak atasan dan rakan sekerja yang melibatkan memberi pandangan, pendapat, bantuan dan pelaksanaan kerja secara berkumpulan.
- iii Pemerhatian - melibatkan aktiviti belajar daripada pengalaman individu dan rakan sekerja (konsep role model).
- iv Berkongsi bahan dan sumber : berkaitan dengan aktiviti berkongsi pengetahuan/ pengalaman serta bahan yang diterima daripada latihan/seminar/ bengkel. Selain itu melibatkan perkongsian sumber maklumat seperti komputer dan pekerja yang lebih pakar.

- v Pencarian melalui media elektronik dan internet :  
berkaitan aktiviti mencari maklumat melalui televisyen, radio dan penggunaan internet.
- vi Pencarian melalui bahan penerbitan :  
berkaitan aktiviti pembacaan buku, majalah, jurnal dan surat khabar.
- vii Cuba dan Uji :  
merupakan aktiviti yang berkaitan dengan eksperimental yang melibatkan konsep pekerja belajar daripada kesilapan mereka.

Aktiviti pembelajaran informal diukur menggunakan item-item pernyataan yang mengukur kekerapan setiap aktiviti pembelajaran informal dilakukan. Misalnya bagi aktiviti bercakap (*talking*) diukur menggunakan pernyataan berikut :

- i Saya tidak malu untuk bertanya jika terdapat masalah dalam tugas,
- ii Saya suka berbincang dengan rakan tentang tugas kerja yang diberikan.
- iii Perbualan harian ditempat kerja saya turut melibatkan perkara yang berkaitan dengan kerja,
- iv Saya gemar berkomunikasi secara lisan untuk mendapatkan sesuatu maklumat.

Responden diminta menjawab mengikut skala tidak pernah, jarang, kadang kala, kerap dan sangat kerap bagi setiap pernyataan yang diberi.



### 1.13.2 Kepuasan kerja

Bagi definisi operational dalam kajian ini, kepuasan kerja adalah merujuk kepada kepuasan yang dirasakan terhadap kerja oleh pegawai-pegawai barisan hadapan JKDM Johor Bahru di Cawangan Penumpang Bangunan Sultan Iskandar dan Kompleks Sultan Abu Bakar berhubung dengan keadaan pekerjaan dalam organisasi mereka. Bagi maksud kajian ini, pengkaji menggunakan pengukuran Job Descriptive Index (JDI), yang dicipta oleh Smith, Kendall & Hulin (1969) yang mengukur kepuasan kerja berdasarkan lima faktor iaitu :

- i Keadaan kerja itu sendiri. (*Nature of the work itself*)
- ii Ganjaran dan keuntungan. (*Compensation and benefit*)
- iii Sikap terhadap penyelia dan penyeliaan. (*Attitude towards supervisors*)
- iv Hubungan dengan rakan sekerja. (*relation with co-workers*)
- v Peluang kenaikan pangkat. (*Promotion opportunities*)

Kepuasan kerja diukur menggunakan item-item pernyataan yang mengukur persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Misalnya bagi mengukur keadaan kerja itu sendiri, pernyataan-pernyataan yang menggambarkan keadaan kerja seperti berikut digunakan : menyeronokkan, membuat kerja yang sama setiap hari, memuaskan, tidak membosankan, bagus, kreatif, dihormati, seksa, menyelesaikan, berfaedah, tidak meleihkan, menyihatkan, mencabar, bersiap sedia, tidak mengecewakan, mudah, tidak terlalu banyak kerja, member rasa satu pencapaian.

Responden diminta menjawab mengikut skala sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju dan sangat setuju bagi setiap pernyataan yang diberikan.

### **1.13.3 Pegawai Kastam**

Pegawai Kastam dalam konteks kajian ini merujuk kepada pegawai-pegawai kastam di barisan hadapan dalam gred jawatan W17 hingga W22 dalam organisasi JKDM Johor Bahru yang bertugas di Cawangan Penumpang Bangunan Sultan Iskandar dan Kompleks Sultan Abu Bakar.

### **1.13.4 Organisasi Kastam**

Organisasi Kastam dalam konteks kajian ini merujuk kepada Jabatan Kastam Diraja Malaysia Johor. Ia meliputi Bahagian Perkastaman Johor yang mentadbir Cawangan Penumpang di Bangunan Sultan Iskandar, Johor Bahru dan Stesen Kastam Gelang Patah yang mentadbir Cawangan Penumpang, Kompleks Sultan Abu Bakar, Tanjung Kupang.

## **1.14 Rumusan Bab**

Secara keseluruhannya bab ini membincangkan tentang kepentingan pembelajaran informal bagi membentuk modal insan yang berpengetahuan dalam sesebuah organisasi ke arah membina kecemerlangan organisasi serta mencapai visi dan misi yang ditetapkan. Berdasarkan matlamat kajian ini bagi mengenalpasti tahap pembelajaran informal dan aktiviti-aktiviti pembelajaran informal yang berlaku di organisasi JKDM dan hubungannya dengan kepuasan kerja, justeru diharap dapat menjawab objektif dan persoalan kajian serta seterusnya dapat memberi jawapan kepada hipotesis yang dibina.

## RUJUKAN

- Abu Daud Silong, Daing Zaidah Ibrahim dan Azizan Asmuni (1998) *Self Directed Learning and the on-line technologies: Reengineering the learning process*, Paper presented at ACADEMIA'98 National Position Conference on Education and Technology, March 6-7, 1998, Subang Jaya.
- Alonderiene, R. (2010), Enhancing Informal Learning To Improve Job Satisfaction, *Baltic Journal Of Management*, Vol.5, Issue 2.
- Atherton (2003) Teaching And Learning About Qualitative Research In The Social Sciences, *Journal Of Further and Higher Educations*, Vol.28, Issue 3.
- Baharin Abu, Othman Md Johan, Syed Mohd Shafeq dan Haliza Jaafar (2007), *Kepelbagaian Gaya Pembelajaran Dan Kemahiran Belajar Pelajar Universiti di Fakulti Pendidikan, UTM*
- Bandura, A. (1977), *Social Learning Theory*, New York: General Learning Press.
- Berg, S.A. and Chyung, S.Y (2008). Factors That Influence Informal Learning In The Workplace, *Journal of Workplace Learning*, Vol.20 No.4, pp.229-244
- Berita Harian, 29.7.2010, The New Starits Times Press (M) Bhd,  
Retrieved 30.10.2011 from : <http://www.bharian.com.my/>
- Brockett, R.G., and Hiemstra, R. (1991). *Self-direction in adult learning: Perspective on theory, research, and practice*. London and New York: Routledge.
- Brockett & Rodger (1994), *Self-direction in Adult Learning: Perspectives on Theory, Research, and Practice*.

Buletin *SEPAKAT*, Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Percetakan Nasional Berhad, K.L,  
Jan – Apr 2009

Cseh, M., Watkins, K.E. and Marsick, V.J. (1999) *Re-Conceptualizing Marsick and  
Watkins' Model Of Informal and Incidental Learning In The Workplace.* :  
University Of Illinois At Urbana –Champaign.

Cofer and Lohman (2000), *Informal Workplace Learning, Practice Applications Brief  
No. 10*, Eric Publications.

Cohen, L. & Holiday M. (1998). “*Statistical Power Analysis for Behavioral Sciences.*”  
Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Danielle Colardyn & Jens Bjornavold (2004), *European Journal Of Education*, Vol.39,  
No.1

Fry. H. Ketteridge *et al* (2003), *A Handbook For Teaching & Learning In Higher  
Education : Enhancing Academic Practice (2ed Ed)*, London.

Gagne, R. (1985). *The Conditions of Learning (4th.)*. New York: Holt, Rinehart &  
Winston

Ghulam Behlol Malik (2010), *Concept Of learning, Journal Of Psychologies Studies*,  
ProQuest Social Science Journals, Vol.2, No.2.

Gruneberg, M. M. (1979). *Understanding job satisfaction*. London: The Macmillan Press  
Ltd.

Guilford, J.P and Frunther, B (1973), *Fundamental Statistic In Psychology And  
Educations*, New York : Mc Graw Hill

Heather Skinner (2011), *Accredating Informal Learning, High Education, Skills and  
Work Based Learning*, Vol 1, Issue 1.

Herzberg, F Mausner B and Synderman (1959) *The Motivation To Work*, 2nd ed, New

York, John Wiley & Sons

Irmawati Norazman (2008), *Aktiviti Pembelajaran Informal Dan Hubungannya Dengan Kewujudan Pekerja Berpengetahuan*, Universiti Teknologi Malaysia, Tesis Sarjana.

Jabatan Kastam Diraja Malaysia, *Pelan Tindakan Strategik 2010-2014*, PNMB

Jabatan Kastam Diraja Malaysia, *Pelan Strategik Inovasi 2011-2015*, PNMB

Jabatan Kastam Diraja Malaysia (1995), *Penerapan Budaya Ilmu*. PAJ Bil 95.

Kamus Dewan, Edisi Ke empat, (1997), K.L, Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Kajian Separuh Penggal Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9) Retrieved 21 Feb 2011, from <http://www.klikkhas.bharian.com.my/>

Khairina Yasin (29-7-2010), *Pembelajaran Sepanjang Hayat*, Retrieved 10 Feb 2011 from <http://www.bharian.com.my/>

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 and Morgan (1970), *Determining Sample Size For Research Activities*, Educational and Psychological Measurement,

Kyndt, E.,Dochy, F.N Nijs, H (2009). Learning Conditions For Non Formal and Informal Workplace Learning, *Journal Of Workplace Learning*, Vol.21 No.5, pp.369-383

Landy, F. J., dan Conte, J. M. (2004). *Work in 21st Century, An Introduction to Individual and Organizational Psychology*. New York: McGraw Hill.

Lee Shok Mee (1996), *Psikologi Pendidikan 2 Teori dan Aplikasi Psikologi Dalam*

*Pengajaran dan Pembelajaran*. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn Bhd

Levin. R and Rubin. D.S, (2000) "Statistics for Management", Prentice Hall of India,  
7 th edition

Livingstone, D.W (2000), Exploring *The Iceberg Of Adult Learning : Finding Of The First Canadian Survey Of Information Learning Practices*, NALL Paper Work. Retrieve Mac 17, 2011 from  
<http://www.oise.utoronto.ca/depts./sege/csew/nall/res/10exploring.htm>

Lohman, M.C (2006), Factors Influencing Teacher`s Engagement In Informal Learning Activities, *Journal Of Workplace Learning*, Vol.18 (3) : 141-156

Luthans, F. (1995). Organisational behaviour. (7<sup>th</sup> ed.). McGraw-Hill, Inc.

Malisa Kommapath (2010), *The Relationship Between Informal Workplace Learning and Job Satisfaction Among Propert Executive*, Universiti Teknologi Malaysia : Master Dissertation

Marsick V.J and Watkins, K.E. (1990), (Eds) *Informal And Incidental Learning In The Workplace*, USA & Canada : Routledge.

Marsick V.J and Watkins, K.E. (2001), *New Directions For Adults and Continuing Educations*. John Wiley & Sons, Inc.

Modul Pengajaran dan Pembelajaran (2005), Academic Staff Development Center (ASDC), KUKTEM.

Mohd Najib Abdul Ghafar (2003), *Reka Bantuk Tinjauan : Soal Selidik Pendidikan*, Skudai, Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Mohd Majid Konting (1990), *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*, K.L, Dewan Bahasa Dan Pustaka

Mok Soon Sang (2008), *Psikologi Pendidikan*, Ipoh : Cipta Printing & Publishing (M) Sdn Bhd.

Nik Hasnaa Bt Nik Mahmood, (2005) *Informal Learning Of Management Knowledge and Skills Transfer Of Learning Among Nurses*, UTM

Nicholls, G. (2002). *Developing teaching and learning in higher education*. London: Routledge Falmer.

Nor Liyana Mohd Bokti dan Mansor Abu Talib, (2010) Tekanan kerja, motivasi dan kepuasan kerja tentera laut armada tentera laut diraja Malaysia, *Jurnal Kemanusiaan* bil.15.

Ong Gua Pak (2007), *Kesan Pembelajaran Organlsasl Terhadap Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja*, Thesis Phd, UPM

Oxford English Reference Dictionary (1995), Oxford University Press, New York.

Pelan Operasi Latihan (POL) Jabatan Kastam Diraja Malaysia Johor Tahun 2011.

Pelan Operasi Latihan (POL) Jabatan Kastam Diraja Malaysia Johor Tahun 2012.

Program Transformasi Kastam : Pelan Hala Tuju T15, (2010) Jabatan Kastam Diraja Malaysia

Rahil Mahyuddin (2000) : *Pengajaran dan Pembelajaran*, Retrieved Mac 2011, from <http://www.scribd.com/doc/54316854/3/Definisi-Pembelajaran>

Rahil Mahyuddin, Jamiah Mohamad, Kasnan Ab Karim (2000), Psikologi Pendidikan II, Kuala Lumpur, Addison Wesley Longman

Robbins, S.P. (2001). *Organisational Behavior*.(9th ed.) New Jersey: Prentice Hall

Rodiah Binti Kasiran (2010), *Hubungan Antara Pengurusan Pengetahuan Dengan Kepuasan Kerja, Di Kalangan Juruteknik Fakulti Kejuruteraan Elektrik*, Universiti Teknologi Malaysia, Tesis Sarjana.

Rosli Bin Abd Rahman (2009), *Kesan Aktiviti Pembelajaran Informal Terhadap Kewujudan Pekerja Berpengetahuan Dalam Kalangan Guru Sekolah*, Universiti Teknologi Malaysia, Tesis Sarjana.

Rozihan (2000). Budaya Organisasi Yang meningkatkan Inovasi : Satu Kajian Kes di Syarikat Perisian Komputer Selangaor, UPM : Tesis Sarjana

Sekam Ak Anoi (2009), *Aktiviti Pembelajaran Informal Dan Hubungannya Dengan Prestasi Kerja*, Universiti Teknologi Malaysia, Tesis Sarjana.

Shelley A.Berg and Seung Chyung (2008), Factor That Influence Informal Learning In The Workplace, *Journal Of Workplace Learning*, Vol.20, Issue 4.

Sekaran, U. (2000). Research methods for business: A skill-Building Approach. (3<sup>rd</sup> ed.). New York : John Wiley & Sons,Inc.

Sharifah Baharum Joki Pandani Sawai, R Balan (2009), *Hubungan antara Komunikasi Dalam Organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja Dan Komitmen Kerja*, Unitem , Tesis Sarjana

Smith, Kendall and Hulin (1969), *The Measurement of Satisfaction in work and retirement*. Chicago, IL: Rand McNally



Tan Chiew Ting (2009), *Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi*, UTM, Tesis Sarjana.

Tikkanen, T. (2002) Learning at work in technology intensive environments. *Journal of Workplace Learning*, 14(3), 88-97.

Thorndike and Skinner ( 1978 ) Behavioral Theory , Retrieve 12.03.2011 from <http://education-portal.com/academy/lesson/behavioral-theory-thorndike-and-the-law-of-effect.html>

Vroom, V.H (1964) *Work And Motivation*, New York : Wiley

WCO : Customs In The 21<sup>st</sup> Century, *Enhancing Growth and Development*, World Custom Organization Conference, 2007

Zuber-Skerritt, O. (1992). *Professional development in higher education: A theoretical framework for action research*. London

Zulkarnain Bin Ya`cob (2006). *Pola Pembelajaran Informal Di Kalangan Staf Kumpulan Pendidikan Yayasan Pendidikan Johor*, Universiti Teknologi Malaysia : Tesis Sarjana.