

**KESEDARAN KEPELBAGAIAN DAN HUBUNGAN DENGAN TINGKAH  
LAKU DALAM KALANGAN STAF SOKONGAN UNIVERSITI TEKNOLOGI  
MALAYSIA, SKUDAI**

**NURIN HAMIZAH BINTI ISNIN**

**UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

KESEDARAN KEPELBAGAIAN DAN HUBUNGAN DENGAN TINGKAH LAKU  
DALAM KALANGAN STAF SOKONGAN UNIVERSITI TEKNOLOGI  
MALAYSIA, SKUDAI

NURIN HAMIZAH BINTI ISNIN

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

Fakulti Pengurusan  
Universiti Teknologi Malaysia

NOVEMBER 2014

## DEDIKASI

*Terima kasih kepada Allah S.W.T.,  
keluarga tercinta, pensyarah-pensyarah yang disanjung  
serta rakan-rakan seperjuangan.*

Terima kasih atas segalanya.

## PENGHARGAAN

Pertama sekali, terima kasih dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam, Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang yang memberikan keizinan-Nya untuk membolehkan dan memudahkan perjalanan penulisan Disertasi ini.

Ribuan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada Prof. Madya Dr. Nur Naha Abu Mansor, selaku penyelia Disertasi atas nasihat, dorongan, galakan dan sokongan beliau dalam melengkapkan Disertasi ini. Terima kasih juga kepada Prof. Madya Dr. Rozeyta Omar dan Dr. Hashim Fauzy Yaacob selaku pemeriksa yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyiapkan dan melengkapkan Disertasi ini.

Selain itu, ribuan terima kasih kepada ahli keluarga tercinta terutama ibu dan ayah, serta rakan-rakan seperjuangan atas sokongan mereka, pandangan, hasrat dan pengorbanan secara langsung atau tidak langsung.

## ABSTRAK

Kepelbagaian merupakan satu topik penting dalam era globalisasi ini. Sebelum memahami tentang kepelbagaian, kita perlu mempunyai kesedaran kepelbagaian kerana ia akan memberi pengaruh kepada cara kita berfikir dan tingkah laku yang akan dipamerkan menerusi sikap kita. Kesedaran kepelbagaian adalah penting kepada pekerja-pekerja di mana-mana industri terutamanya industri pendidikan kerana ia diperlukan untuk memberi perkhidmatan dan berinteraksi serta berkomunikasi dengan baik dengan pelajar-pelajar antarabangsa yang pelbagai. Jika tahap kesedaran kepelbagaian yang dimiliki adalah tinggi, maka perkhidmatan yang akan diberikan adalah baik tetapi sebaliknya yang berlaku jika tahap kesedaran kepelbagaian adalah rendah. Maka satu program atau aktiviti yang akan meningkatkan kesedaran perlu dilaksanakan. Kesedaran kepelbagaian akan mempengaruhi tingkah laku seseorang. Oleh itu, masalah yang timbul adalah apakah tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf, apakah hubungan antara dimensi-dimensi kesedaran kepelbagaian dan tingkah laku, apakah hubungan antara kesedaran kepelbagaian (secara kumulatif) dan tingkah laku serta apakah pengaruh kesedaran kepelbagaian terhadap tingkah laku. Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf, hubungan antara dimensi kesedaran kepelbagaian dan tingkah laku, hubungan antara kesedaran kepelbagaian (secara kumulatif) dan tingkah laku serta pengaruh kesedaran kepelbagaian kepada tingkah laku. Soal selidik telah disediakan dan diedarkan kepada staf sokongan di UTM, Skudai. Hasil daripada kajian ini ialah tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf sokongan adalah sederhana, terdapat hubungan yang positif antara dimensi kesedaran kepelbagaian dan tingkah laku, terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran kepelbagaian (secara kumulatif) dan tingkah laku serta kesedaran kepelbagaian mempengaruhi tingkah laku.

## ABSTRACT

Diversity is an important topic in this globalization era. Before understanding diversity, we need to have diversity awareness since it will influence our way of thinking and behaving which will be displayed through our attitudes. Diversity awareness is important to workers working in any industries especially education since it is needed to provide service and communicate well with diverse international students. If higher diversity awareness level, then the service provided will be good but if the diversity awareness level is lower, then a program or an activities that will increase awareness should be implemented. The diversity awareness will influence one's behavior. So the problems occur are what is the level of diversity awareness among support staff, what is the relationship between dimension of diversity awareness and behavior, what is the relationship between the entire diversity awareness and behavior, and lastly, will diversity awareness influence behavior towards international student's diversity. Therefore the objectives are to determine level of diversity awareness among support staff, the relationship between dimension of diversity awareness and behavior, the relationship between the entire diversity awareness and behavior and also the influence diversity awareness give to behavior. Questionnaire has been prepared and being distributed to support staff in UTM, Skudai. The outcomes of the research are the level of diversity awareness is medium; there are positive relationship between dimension of diversity awareness and behavior, there are significance relationships between the entire diversity awareness and behavior and diversity awareness influence behavior.

## ISI KANDUNGAN

<b>BAB</b>	<b>TAJUK</b>	<b>HALAMAN</b>
<b>1</b>	<b>PENGENALAN</b>	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latarbelakang kajian	3
	1.3 Pernyataan Masalah	5
	1.4 Persoalan Kajian	9
	1.5 Objektif Kajian	10
	1.6 Skop Kajian	11
	1.7 Kepentingan Kajian	11
	1.8 Batasan Kajian	12
	1.9 Definisi Istilah Konseptual	12
	1.9.1 Kepelbagaian	12
	1.9.2 Kesedaran Kepelbagaian	13
	1.9.3 Sikap	13
	1.9.4 Tingkah Laku	14
	1.10 Definisi Istilah Operasional	14
	1.10.1 Kepelbagaian	14
	1.10.2 Kesedaran Kepelbagaian	14
	1.10.3 Sikap	15
	1.10.4 Tingkah Laku	15
	1.11 Kesimpulan	15
<b>2</b>	<b>KAJIAN LITERATUR</b>	
	2.1 Pengenalan	17
	2.2 Kepelbagaian	18
	2.2.1 Dimensi dan Model Kepelbagaian	20
	2.2.2 Kepelbagaian di Institusi Pendidikan	

	Tinggi di Malaysia	24
2.3	Sikap ( <i>Attitude</i> )	28
2.3.1	Model Sikap	30
2.3.1.1	Kesedaran Kepelbagaian (Domain Afektif)	33
2.3.1.1.1	Kesedaran Bangsa ( <i>Race Awareness</i> )	37
2.3.1.1.2	Kesedaran Bahasa ( <i>Language Awareness</i> )	39
2.3.1.1.3	Kesedaran Etnik ( <i>Ethnic Awareness</i> )	41
2.3.1.1.4	Kesedaran Budaya ( <i>Cultural Awareness</i> )	42
2.3.1.2	Tingkah Laku (Domain Konatif)	45
2.3.1.2.1	Tingkah Laku Positif	47
2.3.1.2.1.1	Hormat ( <i>Respect</i> )	48
2.3.1.2.1.2	Toleransi ( <i>Tolerance</i> )	49
2.3.1.2.1.3	Keterbukaan ( <i>Openness</i> )	50
2.4	Pembinaan Hipotesis	51
2.5	Rumusan	53
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1	Pengenalan	56
3.2	Reka Bentuk Kajian	57
3.3	Lokasi Kajian	60
3.3.1	Latar Belakang Tempat Kajian	60
3.4	Populasi Kajian	61
3.5	Sampel Kajian	62
3.6	Persampelan Kajian	62



3.6.1	Persampelan Kebarangkalian ( <i>Probability Sampling</i> )	63
3.7	Kaedah Pengumpulan Data	65
3.8	Instrumen Kajian	65
3.8.1	Bahagian A: Maklumat Demografi	66
3.8.2	Bahagian B: Tahap Kesedaran Kepelbagaian dalam kalangan Staf Sokongan UTM terhadap Pelajar Antrabangsa	66
3.7.3	Bahagian C: Tingkah Laku yang dipamerkan oleh Staf Sokongan kepada Pelajar Antarabangsa	67
3.9	Kajian Rintis	69
3.9.1	Kebolehpercayaan	70
3.9.2	Kesahan	72
3.10	Ujian Analisis	72
3.10.1	Ujian Taburan Normal ( <i>Normality Test</i> )	73
3.10.2	Ujian Lineariti ( <i>Linearity Test</i> )	77
3.10.3	Ujian Multikolineariti ( <i>Multicollinearity Test</i> )	79
3.10.4	Ujian Korelasi ( <i>Correlation Test</i> )	81
3.11	Analisis Data	82
3.11.1	Analisis Statistik Deskriptif	83
3.11.2	Analisis Statistik Infrensi	85
3.11.2.1	Analisis Regresi Linear Berganda	85
3.12	Kesimpulan	86
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN</b>	
4.1	Pengenalan	88
4.2	Demografi Responden	88
4.2.1	Dapatan Demografi	89
4.3	Objektif 1: Mengenalpasti Tahap	

	Kesedaran Kepelbagaian dalam kalangan Staf Sokongan terhadap Kepelbagaian Pelajar Antarabangsa	91
	4.3.1 Dimensi Kesedaran Bangsa	91
	4.3.2 Dimensi Kesedaran Bahasa	93
	4.3.3 Dimensi Kesedaran Etnik	95
	4.3.4 Dimensi Kesedaran Budaya	96-97
	4.3.5 Tahap Keseluruhan Dimensi bagi Kesedaran Kepelbagaian	98
4.4	Objektif 2: Mengenalpasti Hubungan antara Dimensi-dimensi Kesedaran Kepelbagaian dan Tingkah Laku Staf Sokongan terhadap Kepelbagaian Pelajar Antarabangsa	99
4.5	Objektif 3: Mengenalpasti Hubungan antara Kesedaran Kepelbagaian (secara kumulatif) dan Tingkah Laku Staf Sokongan terhadap Kepelbagaian Pelajar Antarabangsa	101
4.6	Objektif 4: Mengenalpasti Pengaruh Kesedaran Kepelbagaian Terhadap Pelajar Antarabangsa dan Tingkah Laku yang dipamerkan oleh Staf Sokongan	103 105
4.7	Kesimpulan	
<b>5</b>	<b>RUMUSAN DAN CADANGAN</b>	
5.1	Pengenalan	108
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	109
	5.2.1 Latar Belakang Responden	110
	5.2.2 Objektif 1: Mengenalpasti Tahap Kesedaran Kepelbagaian dalam kalangan Staf Sokongan terhadap Kepelbagaian Pelajar Antarabangsa	111

5.2.3	Objektif 2: Hubungan antara Dimensi-Dimensi Kesedaran Kepelbagaian dan Tingkah Laku Staf Sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai	113
5.2.4	Objektif 3: Hubungan antara Kesedaran Kepelbagaian (secara Kumulatif) dan Tingkah Laku dalam kalangan Staf Sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai	115
5.2.5	Objektif 4: Pengaruh Kesedaran Kepelbagaian terhadap Tingkah Laku Staf Sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai	116
5.3	Sumbangan Kajian	117
5.4	Batasan Kajian	119
5.5	Cadangan	120
5.5.1	Cadangan kepada Pengkaji Akan Datang	120
5.5.2	Cadangan kepada Organisasi	121
5.5.3	Cadangan kepada Pekerja (Staf Sokongan)	122
5.6	Kesimpulan	123
	<b>RUJUKAN</b>	126
	<b>LAMPIRAN A</b>	148
	<b>LAMPIRAN B</b>	149
	<b>LAMPIRAN C</b>	157
	<b>LAMPIRAN D</b>	160

## SENARAI JADUAL

JADUAL NO.	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Skor Kenyataan Borang Soal Selidik Skala Likert Empat Mata	67
3.2	Skor Kenyataan Borang Soal Selidik Skala Likert Empat Mata	68
3.3	Taburan Pembahagian Soalan Borang Soal Selidik	68-69
3.4	Penjelasan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	71
3.5	Dapatan Kajian Rintis	71
3.6	Dapatan bagi Ujian Kolineariti	80
3.7	Hubungan Korelasi antara Pembolehubah	81
3.8	Teknik Analisis Data	82-83
3.9	Tahap Persetujuan berdasarkan Julat Min	84
4.1	Dapatan Demografi berdasarkan Frekuensi dan Peraturan	90
4.2	Statistik Deskriptif Dimensi Kesedaran Bangsa	91-92
4.3	Statistik Deskriptif Dimensi Kesedaran Bahasa	93
4.4	Statistik Deskriptif Dimensi Kesedaran Etnik	95
4.5	Statistik Deskriptif Dimensi Kesedaran Budaya	96
4.6	Statistik Deskriptif Keseluruhan Kesedaran Kepelbagaian	98
4.7	Hubungan antara Kesedaran Bangsa dan Tingkah Laku	99
4.8	Hubungan antara Kesedaran Bahasa dan Tingkah Laku	100

4.9	Hubungan antara Kesedaran Etnik dan Tingkah Laku	100
4.10	Hubungan antara Kesedaran Budaya dan Tingkah Laku	101
4.11	Hubungan antara Kesedaran Kepelbagaian dan Tingkah Laku	102
4.12	Ringkasan Model Analisis Regresi Linear Berganda bagi Pembolehubah Tidak Bersandar (Kepelbagaian Kesedaran) terhadap Tingkah Laku Hormat	103
4.13	Ringkasan Model Analisis Regresi Linear Berganda bagi Pembolehubah Tidak Bersandar (Kepelbagaian Kesedaran) terhadap Tingkah Laku Toleransi	104
4.14	Ringkasan Model Analisis Regresi Linear Berganda bagi Pembolehubah Tidak Bersandar (Kepelbagaian Kesedaran) terhadap Tingkah Laku Keterbukaan	105
4.15	Rumusan Dapatan Kajian Berdasarkan Objektif Kajian	107

## SENARAI RAJAH

RAJAH NO.	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Model Perbezaan Iceberg	22
2.2	Model Empat Lapisan Kepelbagaian	23
2.3	Model Tiga Komponen Sikap	30
2.4	Model Tiga Komponen Sikap yang akan digunakan bagi kajian	33
2.5	Model Siri Perubahan Pembangunan Kesedaran	36
2.6	Kerangka Konseptual yang dicadangkan	55
3.1	Carta Aliran bagi Pelaksanaan Kajian	59
3.2	Proses Prosedur Persampelan Kebarangkalian	64
3.3	Histogram bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Hornat)	74
3.4	Histogram bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Toleransi)	74
3.5	Histogram bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Keterbukaan)	75
3.6	Plot Normal P-P bagi Pembolehubah Tidak	

	Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Hormat)	75
3.7	Plot Normal P-P bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Toleransi)	76
3.8	Plot Normal P-P bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Keterbukaan)	76
3.9	Plot Serakan “ <i>Standardized Residual</i> ” bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Hormat)	78
3.10	Plot Serakan “ <i>Standardized Residual</i> ” bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Toleransi)	78
3.11	Plot Serakan “ <i>Standardized Residual</i> ” bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar (Tingkah Laku Keterbukaan)	79

**SENARAI SINGKATAN**

DAP	-	Profil Kesedaran Kepelbagaian ( <i>Diversity Awareness Profile</i> )
HEMA	-	Hal Ehwal Mahasiswa dan Alumni
IPTA	-	Institut Pengajian Tinggi Awam
IPTS	-	Institut Pengajian Tinggi Swasta
KPT	-	Kementerian Pengajian Tinggi
MAS	-	Skala Kesedaran Multikultural ( <i>Multicultural Awareness Scale</i> )
PSZ	-	Perpustakaan Sultanah Zanariah
UNESCO	-	<i>United Nations Education Science and Cultural Organization</i>
UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia



**SENARAI LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>HALAMAN</b>
A	Jadual Populasi Krejcie dan Morgan	148
B	Borang Soal Selidik	149
C	Ujian Normaliti (Histogram dan QQ-Plot) bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar	157
D	Ujian Lineariti Plot Serakan “ <i>Standardized Residual</i> ” bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Pembolehubah Bersandar	160

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.1 Pengenalan**

Kepelbagaian (*diversity*) adalah satu set kesedaran pengalaman hidup termasuklah memahami dan menghormati saling kebergantungan antara manusia, budaya dan alam semulajadi (Kiser dan Scobey, 2010). Subjek mengenai kepelbagaian yang merangkumi aspek jantina, etnik, bangsa, bahasa, budaya, agama, dan lain-lain masih terus dibahaskan lebih 30 tahun yang lalu biarpun antropologi atau kaji manusia tentang kepelbagaian budaya telah dilakukan hampir 150 tahun (Jonsen *et al.*, 2011). Hal ini membawa kepada kewujudan dan penggunaan beberapa terma seperti kesedaran kepelbagaian (*diversity awareness*), pengurusan kepelbagaian (*diversity management*), kepelbagaian tenaga kerja (*workforce diversity*) dan kepelbagaian budaya (*multicultural*).

Kajian yang dilakukan sebelum ini telah banyak menyumbang kepada kesedaran dan pengurusan kepelbagaian yang berkesan tetapi pelaksanaannya adalah terhad (Maxwell *et al.*, 2001; Cox, 2001). Keberkesanan kesedaran kepelbagaian bukan sahaja bergantung kepada seseorang individu tetapi juga di atas kejayaan pengurusannya di mana pengurusan kepelbagaian telah dikarakterkan sebagai satu isu yang strategik, iaitu penting kepada kejayaan ekonomi dan persaingan. Persaingan ekonomi dunia telah menyebabkan berlakunya peningkatan pemindahan sumber manusia dan kepelbagaian bahasa, etnik dan budaya dalam sesebuah

pertubuhan atau organisasi (Awang-Rozaimie *et al.*, 2011). Isu kepelbagaian semakin menjadi tumpuan dan mendapat perhatian kebelakangan ini disebabkan peningkatan globalisasi yang mengakibatkan berlakunya perubahan tenaga kerja dan pertambahan golongan minoriti dalam sesebuah organisasi atau negara (Kwak, 2003).

Walaupun banyak perhatian diberikan kepada isu kepelbagaian, tetapi ia lebih banyak tertumpu di Amerika Syarikat di mana ia seringkali melibatkan golongan penduduk majoriti yang berkulit putih dan golongan penduduk minoriti yang berlainan warna kulit seperti penduduk kulit hitam, Asia, dan lain-lain. Selain itu, kajian di Amerika Syarikat juga seringkali menekankan mengenai kepelbagaian budaya, bangsa dan etnik seseorang individu sama ada dalam sesebuah organisasi atau di dalam kampus (Milem *et al.*, 2005). Di samping itu terdapat juga kajian yang dijalankan mengenai kepelbagaian dari sudut perspektif antarabangsa yang membincangkan mengenai literatur-literatur yang berkaitan dengan kepelbagaian (Jonsen, 2011).

Justeru itu, walaupun banyak perhatian diberikan kepada kepelbagaian tenaga kerja dan pengurusannya, pada masa yang sama pelaksanaan dan kajian mengenai kesedaran kepelbagaian perlulah diberi penekanan dan perhatian yang seimbang. Hal ini disebabkan kesedaran kepelbagaian yang membolehkan pengurusan kepelbagaian dirancang dan dijalankan dengan lancar. Sebagai contoh, Bae dan Clark (2005) serta Jones (2005) menyatakan terdapat 20 cara untuk menyatukan kesedaran kepelbagaian di dalam kelas yang membolehkan pelajar berbilang bangsa dan identiti belajar bersama dan bekerjasama di antara satu sama lain. Penyatuan kesedaran kepelbagaian di dalam kelas bukan sahaja bergantung kepada pelaksanaan tugas seseorang guru tetapi juga memerlukan kerjasama daripada pelajar dan penglibatan ibu bapa serta semua staf di sesebuah kampus. Pelaksanaan penyatuan kesedaran kepelbagaian itu boleh diadaptasi dan digunakan di sesebuah organisasi untuk memastikan kelangsungan pekerjaan dan perkhidmatan yang diberikan.

Seterusnya, terdapat kajian mengenai kesedaran kepelbagaian yang dijalankan tetapi lebih tertumpu kepada mempromosikan mengenai kesedaran kepelbagaian (Pekeur, 2002; Edwards *et al.*, 2009; Pekeur dan Bayat, 2012).

Kesedaran kepelbagaian perlu dipromosi kerana kadangkala kita tidak menyedari mengenai kepelbagaian di sekeliling kita dan kurang peka kepada persekitaran yang pelbagai menyebabkan timbulnya konflik-konflik dan masalah yang lebih besar. Kajian mengenai kesedaran kepelbagaian juga kadangkala merangkumi keberkesanan program latihan kesedaran kepelbagaian dan kesan serta impak program latihan yang dijalankan (Cavaleros *et al.*, 2002; Sanchez dan Medkik, 2004).

Secara ringkas, kesedaran kepelbagaian adalah penting bagi membolehkan program-program dan aktiviti-aktiviti seperti program latihan dirancang untuk meningkatkan kepentingan kepelbagaian dan dalam masa yang sama untuk membantu seseorang individu dan organisasi untuk mencapai kelebihan daya saing.

## **1.2 Latarbelakang Kajian**

Pengantarabangsaan pendidikan di Malaysia telah memberikan impak dalam sistem pembelajaran di mana mengikut arus globalisasi semasa, pendidikan telah diiktiraf sebagai salah satu medium untuk menyatukan rakyat yang berbilang bangsa, etnik, agama dan negara (Milem *et al.*, 2005). Pengantarabangsaan pendidikan juga telah mengubah hala tuju pembelajaran di Malaysia terutamanya di universiti-universiti yang telah menyediakan dan membuka lebih peluang kepada warganegara asing untuk sama-sama menimba ilmu di Malaysia. Menurut Pandian (2008) dalam kajian beliau, ada dinyatakan bahawa Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) Malaysia telah mengambil langkah mentransformasi keadaan pembelajaran dalam pendidikan tinggi di mana menggalakkan dan mengiatkan pengantarabangsaan dan memastikan kemasukan 10%-30% pelajar asing. Ini dapat dibuktikan menerusi visi KPT Malaysia apabila mereka telah mengumumkan cita-cita mereka untuk meningkatkan pengambilan pelajar antarabangsa kepada 60,000 pada 2008.

Pertambahan bilangan pelajar antarabangsa di universiti-universiti di Malaysia menyebabkan staf-staf di universiti perlu berhadapan dan berdepan dengan pelbagai ragam dan kerenah pelajar yang bermacam-macam. Dengan penambahan bilangan pelajar antarabangsa, adalah penting dan perlu untuk sesebuah universiti atau organisasi untuk meletakkan garis panduan dan peraturan bagi membina kesepaduan dan keharmonian ketika perkhidmatan diberikan oleh staf kepada pelajar antarabangsa (Bauman *et al.*, 2005). Kesepaduan dan keharmonian sesuatu tempat kerja di mana perbezaan seseorang bukan sebuah halangan dalam perkhidmatan yang diberikan membolehkan staf memaksimumkan potensi yang dimiliki mereka.

Isu mengenai kepelbagaian telah lama diperkatakan dan dibincangkan oleh pengkaji-pengkaji terdahulu. Terdapat banyak kajian mengenai kepelbagaian telah dijalankan dan lebih tertumpu kepada konteks kepelbagaian dan pengurusannya dalam sesebuah organisasi (Cox, 2001; Agars dan Kottke, 2004; Kono dan Clegg, 2001; Eddy, 2008). Menerusi pengurusan kepelbagaian dalam organisasi yang menekankan aspek kerjasama antara satu sama lain dan tiada diskriminasi atau penindasan berlaku, pengurusan kepelbagaian itu boleh diterapkan dan diaplikasikan dalam pengurusan kepelbagaian di universiti dalam kalangan staf. Hal ini disebabkan kajian mengenai kepelbagaian dalam kalangan staf di universiti amat jarang dijalankan. Walaupun terdapat kajian mengenai kepelbagaian di dalam kelas atau di universiti dilakukan (Gottfredson & Jones, 2001; Richards *et al.*, 2006; Sakka, 2010), ia lebih tertumpu kepada pelajar dan bukannya staf.. Tetapi kajian mengenai kepelbagaian dan kesedaran kepelbagaian terutamanya dalam kalangan staf terhadap kepelbagaian pelajar di Malaysia sangat jarang dilakukan.

Seperti yang kita sedia maklum, bilangan pelajar antarabangsa di universiti-universiti di Malaysia semakin bertambah setiap tahun. Di Universiti Teknologi Malaysia (UTM), bilangan pelajar antarabangsa setakat September 2013 adalah 543 orang pelajar Sarjana Muda daripada jumlah keseluruhan 11,392 orang dan 4,442 orang pelajar Sarjana dan PhD daripada 12,739. Kita dapat melihat jumlah yang besar bagi bilangan pelajar antarabangsa di UTM yang menyebabkan perlunya kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf dan pengurusannya yang efektif bagi membolehkan kelangsungan perkhidmatan yang diberikan bagi menjamin kualiti

perkhidmatan yang diberikan dan dalam masa yang sama memberikan penyelesaian kepada pelajar antarabangsa.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Kesedaran kepelbagaian adalah pengetahuan atau pemberitahuan mengenai perbezaan dalam kalangan sesebuah kumpulan atau pertubuhan. Menurut Thomas (1991), kesedaran kepelbagaian memberi fokus kepada mewujudkan kesedaran terhadap penerimaan dan pemahaman kumpulan-kumpulan yang berbeza. Kesedaran kepelbagaian bukanlah mengenai memperkukuhkan perbezaan budaya, pendekatan hubungan manusia mahupun melayan orang secara baik atau membawa mereka bersama-sama tetapi ia lebih kepada penerimaan seseorang di dalam sesebuah organisasi (Kirkman *et al.*, 2013).

Kajian mengenai kesedaran kepelbagaian bukanlah sesuatu yang asing lagi dalam dunia yang semakin mengalami globalisasi dan boleh dibahagikan kepada dua konteks iaitu dari sudut organisasi dan institusi pendidikan (Young *et al.*, 2010). Menurut kajian yang dijalankan oleh Pekeur dan Bayat (2012), di dalam konteks kesedaran kepelbagaian dan pengurusannya di dalam sesebuah projek, ada menyatakan bahawa pengurusan kepelbagaian bukanlah satu idea yang baru kepada pengurusan sesebuah projek. Keberkesanan dan kecekapan sesuatu projek bergantung kepada bagaimana pekerja berinteraksi antara satu sama lain dan bagaimana mereka menggunakan sepenuhnya perbezaan yang dimiliki sebagai kelebihan daya saing. Kesedaran ketua projek terhadap isu kepelbagaian akan memberi kelebihan kepada penerimaan kumpulan yang berbeza justeru menggalakkan anjakan paradigma mengenai kesedaran kepelbagaian dan akan menghasilkan tenaga pekerja yang cekap, komited dan mudah diurus serta memberikan kejayaan projek yang berkualiti tinggi.

Pengurusan kesedaran kepelbagaian di dalam organisasi atau sesebuah projek boleh diaplikasikan dalam pengurusan kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf di mana ia boleh memberikan impak yang positif terhadap pelaksanaan kerja. Akan tetapi, penerimaan inisiatif terhadap kesedaran kepelbagaian dan permasalahan berkaitan kepelbagaian masih lagi belum diiktiraf dan masih lagi tiada orientasi atau langkah-langkah yang diambil untuk mengubah corak pemikiran seseorang terhadap kepelbagaian (Pekeur dan Bayat, 2012; Kormanik, 2009; Pekeur, 2002).

Manakala dalam konteks kesedaran kepelbagaian di institusi pendidikan, kebanyakan kajian lebih tertumpu kepada guru-guru dan pelajar. Sebagai contoh, kajian yang dibuat oleh Dominick *et al.* (2005) dalam konteks kepelbagaian dalam kelas menyatakan bahawa guru-guru perlu untuk menyedari tentang stereotaip (*stereotype*), etnosentrik (*ethnocentrism*) dan prasangka (*prejudice*) yang berlaku di dalam kelas agar tindakan selanjutnya dapat di ambil. Guru-guru juga perlu membiasakan diri dengan cabaran dan halangan yang akan dihadapi disebabkan oleh kepelbagaian pelajar di dalam kelas. Selain itu, kajian yang dijalankan oleh Sakka (2010) menyatakan bahawa guru-guru mempunyai kesedaran mengenai kepelbagaian budaya dan terdapat kesan positif tentang multikulturalism tetapi dalam masa yang sama, guru-guru tidak mempunyai kemahiran untuk berhadapan dan mengatasi kepelbagaian budaya di dalam kelas. Hal ini kerana tiada pendedahan awal atau kemahiran yang diajar untuk mereka berhadapan dengan situasi yang berbeza tersebut sedangkan dalam kalangan tenaga pengajar, kesedaran kepelbagaian merupakan satu elemen yang penting apabila berhadapan dengan apa juga situasi dan pelajar yang berbeza (Harmon dan Wilson, 2011).

Manakala menurut Cavaleros *et al.* (2002) kesedaran mempunyai kesan terhadap tingkah laku organisasi dan produktiviti di mana ia merupakan proses pertama yang perlu dilakukan dalam mempelajari dan membolehkan seseorang individu memberikan tindak balas yang positif terhadap peluang dan cabaran yang perlu dihadapi dalam sistem yang semakin berubah dan berbeza. Kesedaran terhadap kepelbagaian merupakan peringkat pertama yang membolehkan seseorang individu untuk menangani atau mengatasi sikap negative seperti stereotaip dan prejudis. Walau bagaimanapun, menurut kajian yang dijalankan oleh Shore *et al.* (2009) kebanyakan pekerja atau staf yang berbeza bahasa, bangsa dan budaya mempunyai

kesediaan yang sederhana untuk menerima kepelbagaian dalam kalangan rakan-rakan setugas.

Dalam konteks kepelbagaian pada masa sekarang di institusi akademik, terdapat beberapa kajian yang telah dijalankan sebelum ini tetapi kurang diberi penekanan di mana kajian yang dijalankan adalah tidak secara menyeluruh dan lebih tertumpu kepada negara-negara barat dan sekiranya ada dijalankan di Malaysia, lebih tertumpu kepada pelajar tempatan dan pelajar dari Timur Tengah (Awang-Rozaimie *et al.*, 2011; Littleford, 2013; Smith dan Marling, 2012). Menurut Hite *et al.* (2010), mereka menyatakan kepentingan untuk memasukkan subjek kepelbagaian dalam program Sarjana Muda dan program Sarjana yang diikuti oleh semua pelajar. Hal ini kerana suasana pekerjaan pada masa sekarang yang semakin berubah di mana memerlukan pelajar untuk bekerjasama dan berinteraksi dengan pelbagai ragam manusia tanpa mengira bangsa, bahasa, etnik atau budaya. Selain itu, ia juga boleh mendidik pelajar untuk mempunyai kemahiran yang tinggi bagi membolehkan mereka menceburkan diri dalam pekerjaan yang bersikap global. Manakala, kajian yang dijalankan oleh Blakenship *et al.*, (2010) mengkaji mengenai tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan pelajar aliran perniagaan di *minority serving institutions* (MSI) terhadap isu kepelbagaian. Kajian ini adalah penting untuk mengetahui sejauh mana kesedaran pelajar mengenai isu kepelbagaian bagi membolehkan penambahbaikan kurikulum berterusan.

Di Malaysia, kajian mengenai kepelbagaian di institusi pendidikan ada dilaksanakan di mana ia menekankan tentang kesedaran kepelbagaian budaya dalam kalangan pelajar Malaysia yang pelbagai etnik dan budaya untuk mengesahkan skala yang digunakan bagi menerangkan tentang pemahaman individu terhadap perbezaan budaya yang dimiliki (Awang-Rozaimie *et al.*, 2011). Di samping itu, kajian yang dijalankan oleh Pandian (2008) adalah mengenai multikulturalism di institusi akademik di mana kajian dijalankan mengenai persepsi dan pengalaman pelajar Timur Tengah di universiti di Malaysia. Kajian ini juga dijalankan untuk mengetahui tentang kesedaran kepelbagaian dan multikulturalism yang mempengaruhi pertumbuhan dan pembangunan pelajar siswazah di Malaysia.



Knopp dan Smith (2005) mengaitkan tentang sikap dan kepercayaan seseorang guru terhadap kepelbagaian bangsa, etnik dan budaya yang memberi kesan terhadap kurikulum, pelajar dan instruktur. Terdapat juga kajian mengenai sikap yang dimiliki oleh guru, pelajar, remaja, penghijrah dan pelarian terhadap kepelbagaian dijalankan untuk mengetahui tentang kesan-kesan sikap yang dipamerkan terhadap seseorang (Vala dan Costa-Lopes, 2010; Fung dan Wong, 2007; Celuch *et al.*, 2009). Selain itu, kajian yang dijalankan oleh van der Zee *et al.* (2009) menekankan tentang kesan komposisi kumpulan dan sikap terhadap kepelbagaian. Manakala kajian oleh Lovett *et al.* (2004) mengkaji mengenai sikap iaitu penerimaan terhadap kepelbagaian dalam kalangan pelajar. Menurut Marvasti dan McKinney (2011), kajian yang dilakukan oleh mereka melihat mengenai sikap yang ditunjukkan oleh pelajar terhadap kepelbagaian di institusi yang mereka ikuti di mana berdasarkan satu pertiga daripada sampel mereka, program kepelbagaian dikaitkan dengan kesamaan, kesatuan dan tiada perbezaan warna. Mereka menganalisa tafsiran kepelbagaian itu sebagai pembinaan wacana yang membolehkan responden mempunyai pandangan progresif dan dalam masa yang sama mempertahankan asimilasi. Di samping itu, kajian oleh Kiser dan Scobey (2010) adalah mengenai sikap pelajar jurusan perniagaan terhadap kesedaran kepelbagaian di *Hispanic Serving Liberal Arts Institution*. Kajian tersebut menggunakan Profil Kesedaran Kepelbagaian (*Diversity Awareness Profile, DAP*) yang diadaptasi daripada Stinson (2007) di mana instrumen itu digunakan untuk memberi peluang kepada seseorang untuk melihat tingkah laku yang ditunjukkan mereka apabila mereka berinteraksi dengan orang lain. Terdapat lima kategori spektrum kesedaran iaitu naïf (*naïve*), *perpetuator*, *avoider*, ejen perubahan (*change agent*) dan pejuang (*fighter*).

Senario di Malaysia menunjukkan berlakunya pertambahan bilangan pelajar antarabangsa setiap tahun di mana ia melibatkan peningkatan kumpulan-kumpulan yang berbeza mengikut negara, bahasa, bangsa, etnik dan budaya. Setiap kumpulan lebih cenderung untuk berinteraksi di antara satu sama lain. Hal ini terjadi disebabkan kecenderungan setiap individu untuk berkomunikasi dalam kalangan mereka disebabkan persamaan yang dimiliki oleh mereka di mana ia memberikan mereka keselesaan seperti berada di negara masing-masing (Milem *et al.*, 2005). Dalam konteks kepelbagaian di universiti terutamanya UTM, memandangkan bilangan pelajar antarabangsa yang semakin meningkat, ia menimbulkan sedikit

permasalahan dan konflik dalam pengurusannya. Isu yang boleh dibangkitkan di dalam kajian ini adalah apakah tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf sokongan UTM terhadap pelajar antarabangsa serta apakah terdapat hubungan dan pengaruh antara kesedaran kepelbagaian dengan tingkah laku yang ditunjukkan. Daripada penerangan yang diberikan mengenai kesedaran kepelbagaian dan tingkah laku, ia menunjukkan terdapat peluang untuk menjalankan kajian disebabkan masih wujud ruang untuk kajian dijalankan dalam kalangan staf sokongan.

Di samping itu, dapat dilihat bahawa kebanyakan kajian mengenai kesedaran kepelbagaian banyak dijalankan di Amerika Syarikat dan negara Eropah dan hanya sedikit yang dijalankan di negara-negara membangun. Selain itu, kajian yang dijalankan di institusi akademik lebih kepada guru-guru dan pelajar. Setakat ini, tiada lagi kajian yang dijalankan ke atas staf sokongan universiti. Kesedaran kepelbagaian adalah penting untuk menghasilkan persekitaran yang lebih kondusif bagi membolehkan pelajar-pelajar antarabangsa meneruskan pengajian di UTM. Oleh sebab itu, kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf sokongan UTM Skudai terhadap pelajar antarabangsa dan mengenalpasti adakah terdapat hubungan dan pengaruh antara kesedaran kepelbagaian dengan tingkah laku yang dipamerkan.

#### **1.4 Persoalan Kajian**

Berikut merupakan persoalan kajian yang akan dikemukakan

- i. Apakah tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai terhadap kepelbagaian pelajar antarabangsa?
- ii. Apakah terdapat hubungan antara dimensi-dimensi kesedaran kepelbagaian terhadap kepelbagaian pelajar antarabangsa dan tingkah laku staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai?

- iii. Apakah terdapat hubungan antara kesedaran kepelbagaian terhadap kepelbagaian pelajar antarabangsa (secara kumulatif) dan tingkah laku dalam kalangan staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai.
- iv. Apakah pengaruh kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai terhadap tingkah laku yang ditunjukkan kepada pelajar antarabangsa?

## 1.5 Objektif Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti objektif-objektif berikut;

- i. Untuk mengenalpasti tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai terhadap kepelbagaian pelajar antarabangsa.
- ii. Untuk mengenalpasti hubungan antara dimensi-dimensi kesedaran kepelbagaian terhadap kepelbagaian pelajar antarabangsa dan tingkah laku dalam kalangan staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai.
- iii. Untuk mengenalpasti hubungan antara kesedaran kepelbagaian terhadap kepelbagaian pelajar antarabangsa (secara kumulatif) dan tingkah laku dalam kalangan staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai.
- iv. Untuk mengenalpasti pengaruh kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) UTM Skudai terhadap tingkah laku kepada pelajar antarabangsa.

## **1.6 Skop Kajian**

Kajian yang akan dijalankan ini akan tertumpu kepada staf sokongan Universiti Teknologi Malaysia (UTM) lebih spesifik lagi staf sokongan di Perpustakaan Sultanah Zanariah (PSZ) dan Hal Ehwal Mahasiswa dan Alumni – Pusat (HEMA Pusat) yang perlu berhadapan dengan pelbagai kerenah dan ragam pelajar antarabangsa apabila menjalankan tugas mereka dan memberikan khidmat kepada pelajar antarabangsa. Pemilihan PSZ dan HEMA Pusat adalah disebabkan ianya menjadi tumpuan pelajar antarabangsa dan kekerapan kunjungan mereka ke kedua-dua lokasi tersebut serta berdasarkan kaedah persampelan yang digunakan.

## **1.7 Kepentingan Kajian**

Kepentingan kajian yang akan dijalankan ini diharap dapat memberi nilai tambah, sumbangan idea, panduan kepada bidang ilmu, organisasi, sumber ilmiah dan juga pada pengkaji pada masa akan datang. Kajian ini dilihat penting kepada organisasi bagi menilai tahap kesedaran kepelbagaian dalam kalangan staf sokongan terhadap pelajar antarabangsa serta tingkah laku yang dipamerkan oleh staf sokongan agar ia tidak menimbulkan konflik pada masa hadapan dan memberikan penyelesaian kepada pelajar antarabangsa. Perubahan tingkah laku staf sokongan merupakan tindak balas kepada perubahan yang dilakukan oleh sesebuah organisasi.

Oleh itu, organisasi perlu merancang dan menyediakan aktiviti-aktiviti dan program-program yang bersesuaian bagi membantu staf sokongan untuk memperbaiki dan meningkatkan lagi kebolehan dan kemahiran mereka dalam menjalankan dan melaksanakan tugas mereka supaya lebih efisien dan produktif. Selain itu, ia bertujuan bagi membantu staf sokongan untuk melengkapkan diri dan membolehkan mereka berkomunikasi dengan lebih efektif dan berkesan apabila

berhadapan dengan pelajar antarabangsa. Di samping itu, ia juga dapat membantu staf sokongan bagi menangani konflik yang timbul dan dalam masa yang sama masih lagi menghormati perbezaan yang dimiliki oleh pelajar antarabangsa.

## **1.8 Batasan Kajian**

Kajian ini hanya akan melibatkan staf sokongan UTM Skudai (PSZ dan HEMA Pusat) yang perlu berhadapan dengan kepelbagaian pelajar antarabangsa dalam melaksanakan dan menjalankan tanggungjawab yang telah diamanahkan memandangkan jumlah kepelbagaian pelajar antarabangsa semakin meningkat setiap tahun. Kajian ini juga hanya dijalankan di Universiti Teknologi Malaysia, Skudai tanpa melibatkan Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) yang lain kerana faktor masa yang terhad dalam menyiapkan kajian. Pengecilan skop kajian juga dijangka membantu dalam meningkatkan kepercayaan dan kesahan data.

## **1.9 Definisi Konseptual**

### **1.9.1 Kepelbagaian**

Kepelbagaian menurut Edward *et al.* (2009), membawa dua maksud iaitu pertama, perbezaan dalam karakter atau kualiti di mana tiada persamaan semulajadi antara karakter atau kualiti tersebut antara setiap individu dan kedua, perbezaan di bawah keadaan yang berbeza pada waktu berbeza, atau dalam bahagian yang berbeza. Manakala bagi Kono dan Clegg (2001), kepelbagaian didefinisikan sebagai merangkumi semua perbezaan dan kelainan yang dimiliki oleh seseorang individu

atau sesebuah kumpulan sama ada di institusi akademik, organisasi atau sesebuah pertubuhan.

### **1.9.2 Kesedaran Kepelbagaian**

Kesedaran kepelbagaian memberi makna perihal sedar atau mengetahui apa itu kepelbagaian (perbezaan sifat dan karakter yang berlainan), peranan dan kesannya terhadap masyarakat (Sharma *et al.*, 2009). Ia juga memberi makna mempunyai pengetahuan dan maklumat tentang perbezaan yang dimiliki oleh seseorang individu dan kumpulan yang berbeza (Diller, 2007). Manakala Patreese (2001) memberikan makna kesedaran kepelbagaian sebagai menghormati kelebihan kepelbagaian nilai dan tingkah laku individu terhadap individu lain atau organisasi. Selain itu, menerima bahawa sesuatu budaya mempunyai nilai yang lebih penting dan tingkah laku yang lebih diingini daripada budaya lain.

### **1.9.3 Sikap**

Sikap juga boleh ditakrifkan sebagai kondisi mental yang kompleks yang melibatkan keyakinan dan perasaan serta disposisi untuk bertindak dengan cara tertentu (Ramdahni, 2008). Manakala menurut Pickens (2005), sikap merupakan pemikiran atau kecenderungan seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu disebabkan oleh pengalaman dan perangai seseorang individu. Pickens (2005) juga telah merujuk kepada definisi sikap yang diberikan oleh Ajzen (1985) yang mengatakan bahawa sikap sebagai tahap kesediaan mental atau fizikal seseorang yang diorganisasi melalui pengalaman, arahan atau pengaruh dinamik seseorang individu ke atas tindak balas kepada semua keadaan dan situasi yang berkaitan. Menurut beliau sikap adalah hampir sama dengan ciri-ciri personaliti.

### **1.9.4 Tingkah Laku**

Tingkah laku atau kelakuan ditakrifkan sebagai sesuatu yang dilakukan secara berulang-ulang dan boleh diperhatikan (Bicard dan Bicard, 2012). Carlson *et al.*, 2009 menyatakan bahawa terdapat teori mengenai tingkah laku yang dikatakan berbentuk naluri, tidak dapat dipelajari daripada sesiapa tetapi disebabkan oleh kematangan fisiologi atau faktor dalaman. Tingkah laku terbahagi kepada dua tingkah laku positif dan tingkah laku negatif boleh dibina menerusi komuniti yang dianggotai oleh seseorang (Khalim, 2010).

## **1.10 Definisi Operasional**

### **1.10.1 Kepelbagaian**

Kepelbagaian dalam kajian ini merujuk kepada perbezaan yang dimiliki oleh seseorang individu (staf sokongan dan pelajar antarabangsa) yang merangkumi aspek yang boleh dilihat seperti umur, jantina dan bangsa serta aspek yang tidak dapat dilihat seperti etnik, bahasa dan budaya.

### **1.10.2 Kesedaran Kepelbagaian**

Dalam konteks kajian yang dijalankan ia memberi maksud mengetahui, memahami, dan menerima perbezaan dan kelainan yang dimiliki oleh seseorang individu menerusi kesedaran bangsa, kesedaran bahasa, kesedaran etnik dan kesedaran budaya.

### **1.10.3 Sikap**

Sikap dalam kajian ini merujuk kepada dua domain iaitu domain afektif dan domain konatif. Domain afektif akan diwakili oleh kesedaran kepelbagaian yang merangkumi kesedaran bangsa, bahasa, etnik dan budaya manakala domain konatif pula akan diwakili oleh tingkah laku hormat, toleransi dan keterbukaan.

### **1.10.4 Tingkah Laku**

Tingkah laku dalam kajian ini tingkah laku positif yang ditunjukkan oleh staf sokongan (PSZ dan HEMA Pusat) di UTM terhadap kepelbagaian pelajar antarabangsa. Tingkah laku yang akan dirujuk dalam kajian ini adalah tingkah laku hormat dimana ia memberi makna memberi perhatian yang sewajarnya dan menghargai perbezaan yang dimiliki oleh seseorang, tingkah laku toleransi pula memberi makna bertolak ansur, menerima dan adil terhadap semua perbezaan manakala tingkah laku keterbukaan pula merujuk kepada tingkah laku jujur, berterusterang, berminat dan serta menerima semua perbezaan yang dimiliki

## **1.11 Kesimpulan**

Kepelbagaian bukanlah sesuatu yang asing dalam era perkembangan teknologi di Malaysia. Seperti yang kita sedia maklum kepelbagaian di Malaysia telah berlaku sejak berzaman lalu sebelum kemerdekaan dicapai. Namun dengan peningkatan kadar kepelbagaian di Malaysia terutamanya di universiti yang semakin bertambah sama ada dari segi bilangan pelajar, ia telah menimbulkan persoalan sama ada staf sokongan di universiti menyedari tentang kepelbagaian pelajar antarabangsa.



Selain itu kajian mengenai tingkah laku merujuk kepada hubungan dan pengaruh kesedaran kepelbagaian terhadap tingkah laku tidak pernah dijalankan dalam kalangan staf sokongan menyebabkan pengkaji tertarik untuk menjalankan kajian tersebut.

## RUJUKAN

- Aberson, C. L. (2007). Diversity experiences predict changes in attitudes toward affirmative action. *American Psychological Association*, 13(4), 285-294.
- Agars, M. dan Kottke, J. (2004). Models and Practice of Diversity Management: A Historical Review and Presentation of a New Integration Theory. In: M. S. Stokdale dan F. J. Crosby (Eds.). *The Psychology and Management of Workplace Diversity* (pp. 55-78). Malden, MA: Blackwell.
- Ahmed, M. A. (2012). Voluntary Reading to improve students' Language Awareness. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(4), 160-167.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In: J. Kuhl dan J. Beckmann (Eds.). *Action control: From cognition to behavior* (pp. 11-39). New York: Springer Verlag.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior* (2<sup>nd</sup> Edition). London: Open University.
- Alias Baba. (1999). *Statistik penyelidikan dalam pendidikan dan sains sosial*. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Alibeli, M. A. dan Yaghi, A. (2012). Theories of Prejudice and Attitudes toward Muslims in the United States. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(1), 21-29.
- Allport, G. W. (1935). Attitudes. In: C. A. Murchison (Ed.). *A handbook of social psychology* (pp. 798-844). Worcester, MA: Clark University.

- American Psychologists. (2003). *Guidelines on Multicultural Education, Training, Integration of Ethnically Diverse Societies, Nonface- Migration Approach*. Boston: Allyn & Bacon.
- Arndt, V., Harvey, P. dan Nuttall. J. (2000). *Alive to Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Arokiasamy, L., Ismail, M., Ahmad, A. dan Othman, J. (2008). Background of Malaysian Private Institutions of Higher Learning and Challenges Faced by Academics. *The Journal of International Social Research*, 2(8), 60-67.
- Åsgård, B. (2002). *Ethnic Awareness and Development: A Study of the Kadazan Dusun, Sabah, Malaysia*. Master Thesis of International Relations, Advanced Course. Bertil Ohlin Institute.
- Asrul Raman. (2010). Mediating Effects of Social and Personal Religiosity on the Psychological. <http://pkukmweb.ukm.my>. Retrieved 12 Julai 2013.
- Awang-Rozaimie, A. S., Affidah, M., Aiza, J. dan Musdiana, M. S. (2011). Multicultural awareness among Malaysian undergraduates' in Emerging Economies: A scale validation. *International Research Conference and Colloquium (IRC 2011)*. 10 – 11 Oktober 2011. Kuala Lumpur, Malaysia.
- Awang-Rozaimie, A. S., Aness, J. A. dan Brandon Oii, C. S. (2011). Multicultural awareness for better ways of life: A scale validation among Malaysian undergraduate students. *2<sup>nd</sup> International Conference on Business and Economic Research (2<sup>nd</sup> ICBER 2011)*. 14 – 16 Mac 2011. Langkawi, Kedah.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon dan Abdul Rahim Hamdan. (2006). *Menguasai Penyelidikan dalam Pendidikan: teori, analisis dan interpretasi*. Kuala Lumpur: PTS Professional.
- Azizi Yahaya, Jaafar Sidek Latif, Shahrin Hashim dan Yusof Boon. (2005). *Psikologi Sosial: Alam Remaja*. Bentong, Pahang: PTS Publication & Distributors.

- Babbie, E. R. (2002). *The basics of social research*. Belmont, CA: Wadsworth Thomson Learning Publications.
- Bae, S. J. dan Clark, G. M. (2005). Incorporate diversity awareness in the classroom: What teachers can Do. *Intervention in School and Child*, 41(1), 49 – 55.
- Ball, J. (2011). *Enhancing Learning of Children from Diverse Language Backgrounds: Mother Tongue-Based Bilingual or Multilingual Education in the Early Years*. Fontenoy, France: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Barkley, A., Boone, K. dan Holloway, Z. W. (2005). Openness to diversity and challenge: Assessment of undergraduate attitudes and experiences in the College of Agriculture at Kansas State University. *American Agricultural Economics Association Annual Meeting Proceeding*. <http://econpaper.repec.org/paper/agsaaa05/>. Retrieved 23 May 2013.
- Bauman, G. L., Bustillos, L. T., Bensimon, E. M., Brown II, M. C. dan Bartee, R. S. D. (2005). *Achieving Equitable Educational Outcomes with All Students: The Institution's Roles and Responsibilities*. Washington, DC: Association of American Colleges and Universities Publications.
- Beck, S. H., Mijeski, K. J. dan Stark, M. M. (2011). Awareness of Racism and Discrimination in Ecuador. *Latin American Research Review*, 46(1), 102-125.
- Belshek, J. (2006). The influence of culture on the negotiation styles of British students. *Annual Review of Education, Communication, and Language Sciences*. 3.
- Benz, J. K., Welsh, V. A., Espinosa, O. J., Fontes, A., Montgomery, M., Machata, N, dan Graham, G. N. (2010). Trends in U.S. Public Awareness of Racial and Ethnic Health Disparities (1999–2010). *NORC at the University of Chicago*. September 30, 2010. Chicago: 1-15.

- Biafora, F. A., Jr., Taylor, D. L., Warheit, G. J., Zimmerman, R. S. dan Vega, W. A. (1993). Cultural Mistrust and Racial Awareness among Ethnically Diverse Black Adolescent Boys. *Journal of Black Psychology*, 19, 266-281.
- Bicard, S. R. dan Bicard, D. F. (2012). Measuring Behavior, [http://iris.peabody.vanderbilt.edu/case\\_studies/ICS.pdf](http://iris.peabody.vanderbilt.edu/case_studies/ICS.pdf). Retrieved 31 Oktober 2013.
- Blakenship, D., Hollier, G., Jones, I. S. dan Lovett, M. G. (2010). Assessing Undergraduate Business Students' Sensitivity to Diversity Issues within in a Minority Serving Institution: Implications for Continuous Curriculum Improvement. *Proceedings of American Society of Business and Behavioral Sciences Annual Conference*. 18-21 Februari 2010. Las Vegas, 17(1), 600-611.
- Bogardus, E. S. (1931). Attitudes and the Mexican immigrant. In K. Young (Ed.), *Social attitudes* (pp. 291-327). New York: Henry Holt.
- Brass, D. J., Butterfield, K. D. dan Skaggs, B. C. (1998). Relationship and Unethical Behavior: A Social Network Perspectives. *The Academy of Management Review*, 23(1), 14-31.
- Brown, E. L. (2004). What precipitates change in cultural diversity awareness during a multicultural course: The message or the method? *Journal of Teacher Education*, 55(4), 325-340.
- Byram, M., Barrett, M., Ipgrave, J., Jackson, R. dan Garcia, M. C. M. (2009). *Autobiography of International Encounters – Context, Concepts and Theories*. Strasbourg, France: Language Policy Division Council of Europe.
- Carlson, D. S., Grzywacz, J. G. dan Zivnuska, S. (2009). Is work-family balance more than conflict and enrichment? *Human Relations*, 62, 1459-1486.
- Carver, R. H. dan Nash, J. G. (2006). *Doing Data Analysis with SPSS*. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole, Cengage Learning.

- Case, K. A. dan Hemmings, A. (2005). Distancing strategies: white women preservice teachers and antiracist curriculum. *Urban Education*, 40(6), 606-626.
- Cavaleros, C., Vuuren, L.J. V. dan Visser, D. (2002). The effectiveness of a diversity awareness training programme. *Journal of Industrial Psychology*, 28(3), 50-61.
- Celuch, K., Black, G. dan Warthan, B. (2009). Student self-identity as a critical thinker: The influence of attitudes, attitude strength, and normative beliefs. *Journal of Marketing Education*, 31(1), 31-39.
- Chave, E. J. (1928). A new type of scale for measuring attitudes. *Religious Education*, 23(6), 364-369.
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan: Kaedah dan Statistik Penyelidikan – Buku 1*. Kuala Lumpur, Malaysia: McGraw-Hill (Malaysia)
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan: Kaedah dan Statistik Penyelidikan – Buku 2*. Kuala Lumpur, Malaysia: McGraw-Hill (Malaysia).
- Connolly, P. (2011). Using survey data to explore preschool children's ethnic awareness and attitudes. *Journal of Early Childhood Research*, 9(2), 175–187.
- Conway dan Huffcutt (2003). A Review and Evaluation of Exploratory Factor Analysis Practices in Organizational Research. *Organization Research Method*, 6(2), 147-168.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P. S. (2001). *Business research methods* (6<sup>th</sup> edition). New York: McGraw Hill Publications.
- Cox, T. (2001). *Creating the Multicultural Organization: A Strategy for Capturing the Power of Diversity*. San Fransisco, CA: Josey-Bass.
- Darusalam, G. (2008). Kesahan dan Kebolehpercayaan dalam Kajian Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan*, 58-79.

- Daugherty, D. dan Stanhope, V. (1998). *Pathways to Tolerance Student Diversity*. Bethesda, Maryland: National Association of School Psychologists Publication Policy Handbook.
- Derman-Sparks, L., Higa, C. T. dan Sparks, B. (2004). *Children, Race and Racism: How Race Awareness Develops*. Washington, DC: National Association for the Education of Young Children Publication.
- Devi Widiastuti. (2006). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Hipertensi Pada Usia Lanjut di Wilayah Kerja Puskesmas Ngemplak II Kabupaten Sleman, <http://eprints.undip.ac.id/4267/1/2908.pdf>. Retrieved 15 Jun 2013.
- Devine, F., Baum, T. dan Hearn, N. (2009). *Resource Guide: Cultural Awareness for Hospitality and Tourism*. Glasgow, Scotland: The Higher Education Academy, Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Network.
- Dey, S., Mills, R. dan Schofield, A. (2004). *Developing Distance Education in the Context of Work-Based Learning Communities: Learning to Care. The Widening Participation Strategy 2001–2004*. London: Open University.
- Diller, J. V. (2007). What it means to be culturally competent. *Cultural diversity: A primer for the human services* (3<sup>rd</sup> edition) (pp. 9-30). Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.
- Dobbernack, J. dan Modood, T. (2011). *Tolerance and cultural diversity in Europe: Theoretical perspectives and contemporary developments*. Italy: European University Institute.
- Dominick L. S., Brian H. K. dan Aja F. (2005). Effective management of cultural diversity in a classroom setting. *Equal Opportunities International*, 24(6), 57 – 64.
- Donmall, G. (1985) *Language awareness. National Centre for Literacy Education Papers and Reports Vol. 6*. London: Centre for Information on Language Teaching and Research.

- Duveen, G. dan Lloyd, B. (1986). The significance of social identities. *British Journal of Social Psychology*, 25, 219-230.
- Dyer, C. (2006). *Research in Psychology: A Practical Guide to Methods and Statistics* (2<sup>nd</sup> edition). London: Wiley-Blackwell Publications.
- Eddy, S. W. N. (2008). Why Organizations Choose to Manage Diversity? Toward a Leadership-Based Theoretical Framework. *Human Resource Development Review*, 7(1), 58-78.
- Edward, J. B., Loyal, A. L., Stark, M. dan Zoellner, K. (2009). Firm inside out: Promoting diversity awareness in ourselves and our library users. *Plan Quarterly*, 74(1), 6-16.
- Ellis, E. M. (2012). Language Awareness and its Relevance to Teachers of English to Speakers of Other Languages (TESOL). *University of Sydney Papers in TESOL*, 7, 1-23.
- Emami, A. dan Safipour, J. (2013). Constructing a Questionnaire for Assessment of Awareness and Acceptance of Diversity in Healthcare Institutions. *BMC Health Services Research*, 13, 145-160.
- Fairclough, N. (1999). Global Capitalism and Critical Awareness of Language. *Language Awareness*, 8(2), 71-83.
- Farias, M. (2005). Critical language awareness in foreign language learning. *Literatura y Linguitia*, 16, 211-222.
- Fazio, R. H. dan Olson, M. A. (2003). *Attitudes: Foundations, Functions and Consequences*. New York: Sage Publication.
- Flanagan, C. A, Syvertsen, A. K., Gill, S., Gallay, L. S. dan Cumsille, P. (2009). Ethnic Awareness, Prejudice, and Civic Commitments in Four Ethnic Groups of American Adolescents. *J Youth Adolescence*, 38, 500-518.



- Fung, K. dan Wong, Y. K. R. (2007). Factors influencing attitudes towards seeking professional help among East and Southeast Asian immigrant and refugee women. *International Journal of Social Psychiatry*, 53(3), 216-231.
- Gardenswartz, L. dan Rowe, A. (1993). *Managing diversity: a complete desk reference and planning guide*. New York: Irwin/Pfeiffer.
- Garmon, M. A. (2004). Changing preservice teachers' attitude/beliefs about diversity: what are the critical factors?. *Journal of Teacher Education*, 55(3), 201-213.
- Gay, G. (2010). Acting on beliefs in teacher education for cultural diversity. *Journal of Teacher Education*, 61(1-2), 143-152.
- Gottfredson, G. D. dan Jones, E. M. (2001). *Preliminary technical manual for the school diversity inventory*. Ellicott City, MD: Gottfredson Associates.
- Guerrero, S., Enesco, I. dan Lam, V. (2011). Racial awareness, affect and sorting abilities: A study with preschool children. *Anales de Psicología*, 27(3), 639-646.
- Hair, J. F., Money, A. H., Samouel, P. (2003). *Essential of Business Research Methods*. New York: Wiley Publications.
- Hall, E. (1976). *Beyond Culture*. Garden City, NY: Anchor Press/Doubleday.
- Hallemeier, J. P. K. (2006). Tolerance, Respect, and Charity: A Virtue-ethical Account of Interaction with the other. [http://www.dominican.edu/query/incur/display\\_ncur.php?id=311](http://www.dominican.edu/query/incur/display_ncur.php?id=311). Retrieved 20 Jun 2013.
- Hamilton, V. M. (2007). *Human Relations the Art & Science of Building Effective Education*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Harmon, C. dan Wilson, M. (2011). An investigation of diversity beliefs of educators. *The Journal of Multiculturalism in Education*, 7, 1-30.

- Harrison D.A. dan Klein K. J. (2007). What's the difference? Diversity constructs as separation variety or disparity in organizations. *Academy of Management Review*, 32(4): 1199–1228.
- Haslanger, S. (2000). Gender and Race: (What) are They? (What) do we want them to be? *NOÛS*, 34(1), 31-55.
- Hastard, J. dan Wigderson, A. (2003). Simple analysis of graph tests for linearity and PCP. *Random Structures & Algorithms*, 22(2), 139–160.
- Helmi, I. (2008). *Uji Keterandalan dengan metode Cronbach Alpha dan Spearman Brown serta Validitas Kuesioner*. Tesis Sarjana Matematik, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Andalas, Padang.
- Hishamuddin Md. Som. (2005). *Panduan Mudah Analisis Data Menggunakan SPSS Windows*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Hite, L., McDonald, L., Bierema, L. L., Gedro, J., Kormanik, M., dan Kravitz, D. (2009). The importance of diversity in HRD curriculum. *Proceedings of the Academy of Human Resource Development Conference*. Washington: Academy of Human Resource Development.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Hoge, C. (2010). *Cultural Diversity in Organizations*. Master Thesis Faculty of Management. University of Innsbruck School of Management.
- Homan, A. C., Hollenbeck, J. R., Humphrey, S. E., van Knippenberg, D., Ilgen, D. R. dan van Kleef, G. A. (2008). Facing differences with an open mind: openness to experience, salience of intra-group differences, and performance of diverse groups. *The Academy of Management Journal*, 51, 1204-1222.

- Homan, A. C., van Knippenberg, D., van Kleef, G. A. dan De Dreu, C. K. W. (2007). Interacting dimensions of diversity: Cross-categorization and the functioning of diverse work groups. *Groups Dynamics: Research, Theory and Practice*, 11, 79-94.
- Hyman, I. A. (1997). *School Discipline & School Violence, the Teacher Variance*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Ingram, P. D. (2001). An overview of diversity awareness, Pennsylvania State University: College of Agricultural Sciences. <http://pubs.cas.psu.edu/freepubs/pdfs/ui362.pdf>. Retrieved 24 Ogos 2013.
- Ismail B., Morgan, M. dan Hayes, K. (2006). Effects of short study abroad course on student openness to diversity. *Journal of Food Science Education*, 1, 15–18.
- Janmaat, J. G. (2010). *Classroom Diversity and its Relation to Tolerance, Trust and Participation in England, Sweden and Germany*. London: Centre for Learning and Life Chances in Knowledge Economies and Societies.
- Jeffreys, M. (2008). Dynamics of Diversity: Becoming Better Nurses through Diversity Awareness. <http://www.nсна.org>. Retrieved 03 April 2013.
- John, H. dan Smith, A. D. (1996). *Introduction in Ethnicity*. Oxford: Oxford University Press.
- Jones, N., B. (2005). The Paradox of Diversity Management, Creativity and Innovation. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 169-175.
- Jonsen, K., Maznevski, M. L. dan Schneider, S. C. (2011). Special Review Article: Diversity and its not so diverse literature: An international perspective. *International Journal of Cross Cultural Management*, 11(1), 35-62.
- Kamus Dewan Edisi Keempat* (2010). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Khalim Zainal. (2010). Memahami tingkah laku remaja bermasalah dari perspektif Teori Tingkah Laku, Humanistik, Psikoanalitik dan Tret Personaliti. *Jurnal Pengajian Umum*, 9, 43-55.
- Kinnear, P. R. dan Gray, Colin, D. (2004). *SPSS 12 Made Simple*. New York: Psychology Press.
- Kirkman, B. L., Cordery, J. L., Mathieu, J., Rosen, B. dan Kukenberger, M. (2013). Global organizational communities of practice: The effects of nationality diversity, psychological safety, and media richness on community performance. *Human Relations*, 66(3), 333–362.
- Kiser, A. I. T. dan Scobey, B. (2010). Assessing diversity awareness in university business students at Hispanic Serving Liberal Arts Institution. *Journal of Hispanic Higher Education*, 9(4), 294-303.
- Knopp, T. Y. dan Smith, R. L. (2005). *A brief historical context for dispositions in teacher education in The Passion of Teaching: Dispositions in the School*. Lanham, MD: Scarecrow Education.
- Kono, T. dan Clegg, S. (2001). *Trends in Japanese Management. Continuing Strengths, Current Problems and Changing Priorities*. Houndmills, New York: Palgrave.
- Konrad, A. (2003). Special issue introduction: defining the domain of workplace diversity scholarship. *Group and Organization Management*, 28 (1), 4–17.
- Kormanik, M. B. (2009). Sexuality as a diversity factor: An examination of awareness. *Advances in Developing Human Resources*, 11(1), 24-36.
- Krainovich-Miller, B., Yost, J. M., Norman, R. G., Auerhahn, C., Dobal, M. dan Rosedale, M. (2008). Measuring cultural awareness of nursing students. *Journal of Transcultural Nursing*, 19(3), 250-258.

- Krejcie, R.V. dan Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Krieger, N. (2003). Does racism harm health? Did child abuse exist before 1962? On explicit questions, critical science, and current controversies: An Eco social perspective. *American Journal of Public Health*, 93(2), 194-199.
- Kumar, R. dan Hamer, L. (2013). Preservice teachers' attitudes and beliefs toward student diversity and proposed instructional practices: A sequential design study. *Journal of Teacher Education*, 64(2), 162-177.
- Kurt, K. (1998). The Impact of Vicarious Exposure to Diversity on Preschoolers' Emerging Ethnic/Racial Attitudes. *Early Child Development and Care*, 146, 41-51.
- Kwak, M. (2003). The Paradoxical Effects of Diversity. *MIT Sloan Management Review*, 44(3), 7-8.
- Lahey, B. B. (2009). Public health significance of neuroticism. *American Psychologist*, 64, 241-256.
- Laman Web Rasmi Jabatan Pengajian Tinggi, MOHE. (2013). <http://jpt.mohe.gov.my/>. Retrieved 12 Jun 2013.
- Larijani, M. (2010). Assessment of environmental awareness among higher primary school teachers. *Journal of Human Ecology*, 31(2), 121-124.
- Larson, L. R. (2003). *Environmental Education and Ethnicity: The Impact of a Summer Education Program on the Environmental Attitudes and Awareness of Minority Children*. Master of Science. University of Georgia.
- Lawrence, B. S. (1997). The black box of organizational demography. *Organization Science*, 8, 1-22.

- Lay Yoon Fah dan Khoo Chee Hoon (2009). *Pengenalan kepada analisis statistik dalam penyelidikan sains sosial* (Siri 2). Selangor: Venton Publishing.
- Lay Yoon Fah dan Khoo Chee Hoon (2009). *Pengenalan kepada analisis statistik dalam penyelidikan sains sosial* (Siri 1). Selangor: Venton Publishing.
- Lickona, T. (2002). Making sense of tolerance and diversity. *The Fourth and Fifth Rs*, 8, 1-3.
- Lim, A. K. (2007). *Hubungan Sikap Pengguna dengan Keterlibatan dalam Kemalangan Jalan Raya, Kajian Kes Di Negeri Melaka*. Tesis Ijazah Sarjana Sastera. Universiti Sains Malaysia.
- Littleford, L. N. (2013). Diversity in the Undergraduate Curriculum Perspectives Held by Undergraduate Students at a Predominantly European American University. *Teaching of Psychology*, 40(2), 111-117.
- Lovett, M., Jones, I., Hollier, G. dan Blakenship, D. (2007). Diversity awareness among a diverse business student population: Insights and curriculum implications. *Research in Higher Education Journal*, 10(8), 1-14.
- Lyons, E. M. (2005). *The effects of a leadership and diversity awareness program on adolescents' attitudes and behaviors*. PhD Thesis Faculty of Interdisciplinary Education. University of South Florida.
- Mac Naughton, G. M. (2006). *Respect for diversity: An international overview. Working Paper 40, Early Childhood Development*. The Hague: Bernard van Leer Foundation.
- Maimunah Salleh (2010). *Hubungan Faktor-Faktor Pelan Penggantian dengan Penerusan Kepimpinan Cemerlang*. Tesis Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia), Universiti Teknologi Malaysia.

- Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Maruyama, G. dan Moreno, G. F. (2000). *Does Diversity Make a Difference? Three Research Studies on Diversity in College Classrooms*. Washington, DC: American Council on Education and American Association of University Professors.
- Marvasti, A. B. dan McKinney, K. D. (2011). Does diversity mean assimilation? *Critical Sociology*, 37(5), 631-650.
- Maxwell, G.A., Blair, S. dan McDougall, M. (2001). Edging Towards Managing Diversity in Practice. *Employee Relations*, 23 (5), 468–482.
- McBurney, D.H. dan White, T.H. (2007). *Research Method* (7<sup>th</sup> Edition). London: Thomson Wadsworth.
- McDaniel, J. (2002). *Diversity and Cultural Awareness: Teaching Tolerance*. Washington: Oregon School Boards Association.
- McMillan, D. W. (1996). Sense of Community. *Journal of Community Psychology*, 24, 315-325.
- McVee, M. B. (2004). Narrative and the exploration of culture in teachers' discussions of literacy, identity, self and other. *Teaching and Teacher Education*, 20(8), 881-899.
- Milem, J. F., Chang, M. J. dan Antonio, A. L. (2005). *Making Diversity Work on Campus: A Research-Based Perspective*. Washington: American Association of Colleges and Universities.
- Milliken, F, J. dan Martins, L. L. (1996). Searching for common threads: Understanding the multiple effects of diversity in organizational groups. *Academy of Management Review*, 21, 403-433.

- Mohamad Najib bin Abdul Ghafar (2001). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Salleh Abu dan Zaidatun Tasir. (2001). *Analisis data berkomputer SPSS 10.0 for windows*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.
- Mor Barak, M. E. (2005). *Managing diversity: Toward a globally inclusive workplace*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Murphy, R. S. (2009). *Models for EFL Theory and Methodology Derived from a Sir-Based Pilot Study on Japanese Cognitive Development*. Thesis Master of Arts School of Humanities. University of Birmingham.
- Nakui, T. dan Paulus, P. B. (2006). Effects of diversity and attitude toward diverse groups on perception and performance . In S. Schuman (Ed.), *The IAF handbook of group facilitation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Nakui, T., Paulus, P. dan Van der Zee, K. I. (2011). The role of attitudes in reactions to diversity in work groups. *Journal of Applied Science Psychology*, 41, 2327-2351.
- Naughton, G. M. M. (2006). *Respect for Diversity: An International Overview, Working Paper 40*. The Hague: Bernard Van Leer Foundation.
- Nesdale, D. (2002). Acculturation attitudes and the ethnic and host-country identification of immigrants. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(7), 1488–1507.
- Nethsinghe, R. (2012). Finding balance in a mix of culture: Appreciation of diversity through multicultural music education. *International Journal of Music Education*, 30(4), 382-396.
- O’Leary, B. J. dan Weathington, B. (2006). Beyond the business case for diversity. Theory piece that suggests the business case is an inadequate rationale for



- implementing diversity policies. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 18(4): 1-10.
- Osula, B. dan Irvin, S. (2006). Cultural Awareness in Intercultural Mentoring: A Model for Enhancing Mentoring Relationships. *International Journal of Leadership Studies*, 5(1), 37-50.
- Paas, T. dan Halapuu, V. (2012). Attitudes towards Immigrants and the Students. *Eastern Journal of European Studies*, 3(2), 161-176.
- Pandian, A. (2008). Multiculturalism in higher education: a case study of Middle Eastern students' perceptions and experiences in a Malaysian University. *International Journal (IJAPS)*, 4(1), 33-59.
- Patti DeRosa dan Ulrich Johnson. (2003). *The 10Cs: A model of diversity awareness and social change*. Randolph: Change Work Consulting.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3<sup>rd</sup> ed). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Paugh, P. dan Moran, M. (2013). Growing Language Awareness in the Classroom Garden. *Language Arts*, 90(4), 253-267.
- Peach, D. dan Mader, C. B. (2006). Influencing Pre-Service Teacher Skills and Attitudes towards Diversity. *The International Journal of Diversity in Organizations*, 5(6), 105-113.
- Pekeur, S. W. (2002). *Assessing diversity awareness of local government managers*. PhD Thesis Faculty of Management. Cape Technikon University.
- Pekeur, S. W. dan Bayat, M. S. (2012). Promoting diversity awareness among project managers working in the South African public service. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(3), 790-807.

- Peterson, K. M., Cross, L. F. dan Johnson, E. (2000). Diversity education for preservice teachers: Strategies and attitude outcomes. *Action in Teacher education*, 22(2), 33-38.
- Pickens, J. (2005). Attitudes and perceptions. In: N. Borkowski (ed.). *Organizational Behavior* (pp. 43-76). Sudbury: Jones and Bartlett Publishers.
- Piff, P. K., Stancato, D. M., Côté, S., Mendoza-Denton, R. dan Keltner, D. (2012). Higher social class predicts increased unethical behavior. *Proceedings of the National Academy of Sciences USA*. 4086–4091.
- Piper, D. (2003). Language Awareness in Nova Scotia Schools: An Exploratory Study. *Brock Education*, 13(1), 61-71.
- Pohan, C. A. dan Aguilar, T. E. (2001). Measuring educators' beliefs about diversity in personal and professional contexts. *American Educational Research Journal*, 38(1), 159-182.
- Quappe, S. dan Cantatore, G. (2005). What is Cultural Awareness, anyway? How do I build it? <http://www.culturocity.com/articles/whatisculturalawareness.htm>. Retrieved 24 Oktober 2013.
- Ramdhani, N. (2008). Sikap dan Perilaku: Dinamika Psikologi Mengenai Perubahan Sikap dan Perilaku, Universitas Gajah Mada, <http://neila.staff.ugm.ac.id/wordpress/wpcontent/uploads/2008/03/definisi.pdf>. Retrieved 15 Oktober 2013.
- Reaser, J. dan Adger, C. (2007). Developing Language Awareness Materials for Nonlinguists: Lessons Learned from the Do You Speak American?Curriculum Development Project. *Language and Linguistics Compass*, 1(3), 155-167.
- Rew, L., Becker, H., Cookston, J., Khosropour, S. dan Martinez, S. (2003). Measuring Cultural Awareness in Nursing Research, Practice, and Organizational Change for Psychologists. *American Psychologists Association*, 58(5), 377-402.

- Rew, L., Becker, H., Cookston, J., Khosropur, S. dan Martinez, S. (2003). Measuring cultural awareness in nursing students. *Journal of Nursing Education*, 42(6), 249-257.
- Rice, F. M. dan Hand, L. C. (YEAR) Review of Diversity and Public Administration: Theory, Issues and Perspectives. *Journal of Public Affairs Education*, 16(4), 659-664.
- Richards, H. V., Brown, A. F. dan Forde, T. B. (2006). Addressing Diversity in Schools: Culturally Responsive Pedagogy, [http://www.nccrest.org/Briefs/Diversity\\_Brief.pdf](http://www.nccrest.org/Briefs/Diversity_Brief.pdf). Retrieved 09 January 2014.
- Rinkevičienė, I. dan Zdanytė, J. (2002). Raising Students' Awareness in Language Learning. *Studies about Language*, 3, 96-100.
- Robbins, S. P. (2002). *Organizational Behavior*. San Diego: Prentice Hall International.
- Roberts, G., Irvine, F., Jones, P., Spencer, L., Baker, C. dan Williams, C. (2004). *Report of a Study of Welsh Language Awareness in Healthcare Provision in Wales*. Welsh Assembly Government.
- Rosado, C. (2006). What Do We Mean By "Managing Diversity". In: S. Reddy. *Workforce Diversity, Concept and Cases, Vol. 3*. Hyderabad, India: ICAFAI University.
- Rusimah Sayuti, Salma Ishak dan Mohd Ainuddin Iskandar Lee Abdullah (2004). Kajian Hubungan Kaum di Kalangan Pelajar Sekolah Pembangunan Sosial, Universiti Utara Malaysia. *Seminar Antarabangsa Nilai dalam Komuniti Pasca Modernisme (SIVIC 2004)*. September 4-6. Langkawi, Kedah.
- Rutland, A., Cameron, L., Bennett, L. dan Ferrell, J. (2005). Interracial contact and racial constancy: A multi-site study of racial intergroup bias in 3–5 year old Anglo-British children. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 26, 699–713.

- Sakka, D. (2010). Greek teachers' cross-cultural awareness and their views on classroom cultural diversity. *Hellenic Journal of Psychology*, 7, 98-123.
- Sanchez, J. I. dan Medkik, N. (2004). The effects of diversity awareness training on differential treatment. *Group and Organization Management*, 29(4), 517-536.
- Searle, J. R. (2006). What is Language: Some Preliminary Remarks? *Ethics & Politics*, 11(1), 173-202.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2009). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons.
- Sharma, S., Nagar, S. dan Chopra, G. (2009). Diversity Awareness of Rural Adolescent Girls: An Intervention Study. *Journal of Social Science*, 21(2): 99-104.
- Shohamy, E. (2007). *Language tests as language policy tools. Assessment in Relationships*. New Jersey: Pearson/ Prentice Hall.
- Shore, L.M., Herrera, B. G. C., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., Jung, D. I., Randel, A. E. dan Singh, G. (2009). Diversity in Organizations: Where are We Now and Where are We Going. *Human Resource Management Review*, 19, 117-133.
- Silva, S., Lima, M. L., dan Baptista, C. (2004). OSCI: an organizational and safety climate inventory. *Safety Science*, 42, 205–220.
- Smith, M. C. dan Marling, C. D. (2012). Diversity in Teacher Education and Special Education : The Issues That Divide. *Journal of Teacher Education*, 63(4), 237–244.
- Stallman, E. M. (2009). *Intercultural Competence and Racial Awareness in Study*. PhD Thesis Faculty of the Graduate School. University of Minnesota.
- Stinson, K. M. (2007). *Diversity awareness profile facilitator's guide* (2<sup>nd</sup> ed). San Francisco: Wiley.

- Strauss, J. P., Barrick, M. R. dan Connerley, M. L. (2001). An investigation of personality similarity effects (relational and perceived) on peer and supervisor ratings and the role of familiarity and liking. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 637-657.
- Strauss, J. P., Connerley, M. L. dan Ammermann, P. A. (2003). The “threat hypothesis”, personality and attitudes towards diversity. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 39(1), 32-52.
- Sulaiman, E. (2004). *Pengenalan Pedagogi*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Suryana. (2011). *Kewira-usahaan: Pedoman praktis, kita dan proses menuju sukses*. Jakarta: Salemba Empat.
- Szpara, M. Y. dan Wylie, E. C. (2005). National board for professional teaching standards assessor training: Impact of bias reduction exercises. *Teachers College Record*, 107(4), 803-841.
- Thomas, R. (1991). *Beyond race and gender: Unleashing the power of your total work force by managing diversity*. New York: AMACOM.
- Vala, J. dan Costa-Lopes, R. (2010). Youth attitudes toward difference and diversity: A cross-national analysis. *Analise Social*, 15(195), 255-275.
- Van der Zee, K. I. dan Van der Gang, I. (2007). Personality, threat and affective responses to cultural diversity. *European Journal of Personality*, 21, 453-470.
- Van der Zee, K. I., Atsma, N. dan Brodbeck, F. (2004). The influence of social identity and personality on outcomes of cultural diversity in teams. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35, 283-303.

- Van der Zee, K. I., Paulus, P., Vos, M. dan Parthasarathy, N. (2009). The Impact of Group Composition and Attitudes Towards Diversity on Anticipated Outcomes of Diversity in Groups. *Group Processes Intergroup Relations*, 12(2), 257-280.
- Van Knippenberg, D. dan Haslam, S. A. (2003). *Realizing the diversity dividend: Exploring the subtle interplay between identity, ideology and reality*. New York: Taylor and Francis.
- Van Knippenberg, D. dan Schippers, M. C. (2007). Work group diversity. *Annual Review of Psychology*, 58, 515-541.
- Van Oudenhoven-van der Zee, K., Paulus, P., Vos, M. dan Parthasarathy, N. (2009). The impact of group composition an attitudes towards diversity on anticipated outcomes of diversity in groups. *Group Processes and Intergroup Relations*, 12(2), 257-280.
- Vrbova, L. (2006). *Developing Cultural Awareness in ELT*. Thesis Faculty of Arts and Philosophy. University of Pardubice.
- Wentling, R. M. dan Palma-Rivas, N. (2000). Current status of diversity initiatives in selected multinational corporations. *Human Resource Development Quarterly*, 11(1), 35-60.
- Williams, H. M., Parker, S. K. dan Turner, N. (2007). Perceived dissimilarity and perspective taking in work teams. *Group and Organization Management*, 32, 569–597.
- Wright, P. M. dan Snell, S. A. (1991). Toward an integrative view of strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, 1, 203-225.
- Young, B. L., Madsen, J. dan Young, M. A. (2010). Implementing Diversity Plans: Principals' Perception of Their Ability to Address Diversity in their School. *NASSP Bulletin*, 94-135.

Zaid Ibrahim (2007). *In good faith: Articles, essays and interviews*. Petaling Jaya: ZI Publication.

Zamalia Mahmud. (2011). Diagnosis of Perceived Attitude, Importance, and Knowledge in Statistics Based on Rasch Probabilistic Model. *International Journal Of Applied Mathematics And Informatics*, 4(5), 291-298.

Zapata-Barrero, R. dan Triandafyllidou, A. (2012). *Addressing tolerance and diversity discourses in Europe: A Comparative Overview of 16 European Countries*. Barcelona: CIDOB edicions.

Zhai, L. dan Scheer, S. D. (2004). Global Perspectives and Attitudes toward Cultural Diversity among Summer Agriculture Students at the Ohio State University. *Journal of Agricultural Education*, 45(2), 39-51.