

KESAN LATIHAN KENDIRI DINAMIK TERHADAP KONSEP KENDIRI  
DAN PERILAKU ASERTIF DALAM KALANGAN  
PEGAWAI KANAN POLIS TRAFIK

BAKRI BIN HJ. ZAINAL ABIDIN

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

KESAN LATIHAN KENDIRI DINAMIK TERHADAP KONSEP KENDIRI  
DAN PERILAKU ASERTIF DALAM KALANGAN  
PEGAWAI KANAN POLIS TRAFIK

BAKRI BIN HJ. ZAINAL ABIDIN

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi  
syarat penganugerahan ijazah  
Doktor Falsafah (Pengurusan)

Fakulti Pengurusan  
Universiti Teknologi Malaysia

DISEMBER 2016

## DEDIKASI

**“Ya Allah, Sesungguhnya aku berlindung kepada Mu dari ilmu yang tidak bermanfaat, dari hati tidak khusyu’, dari do’a yang tidak dimakbulkan”.**

*Kesyukuran ini kupanjatkan untuk Mu....*

*....Ya Allah, tiadalah yang mudah melainkan yang Engkau jadikan mudanya mudah dan Engkaulah yang menjadikan kesukaran itu mudah bila-bila sahaja yang Engkau kehendaki.....*

*....Untuk ibu Hajah Che Soo Bt Shaari dan ayah Haji Zainal Abidin Bin Mohd Isa yang disanjung, jasa dan pengorbananan tidak dilupakan juga Isteri tersayang Wan Shamsuria Fatimah Bt Wan Idris dan anak-anak yang mengerti dan mampu membaca yang tersirat juga adik-adik tercinta yang saban masa memberikan semangat. Kalian adalah insan yang membuatkan hidupku bahagia dan bermakna serta terisi. Sokongan serta kasih sayang ibu dan ayah, isteri, anak-anak membantuku mengharungi liku-liku kehidupan yang penuh dengan dugaan dan cabaran yang memerlukan bukan sedikit pengorbanan dan perit jerih. Jazakallah kerana amat memahami dan mengerti situasi pembelajaranku selama mengharungi dan mengejar impian ini.*

*....Buat penyelia yang dihormati, YBhg. Dr. Hj. Hamdan Bin Hj Abd. Kadir yang berjaya menerobos kekuatan diriku dan YBhg. Dr. Halimah bt Mohd Yusof terima kasih atas motivasi dan didikan yang diberikan. Jazakallah.*

*....Sesungguhnya aku redha dan bersyukur atas segala ketentuan Mu Ya Allah....*

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani. Saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnianya, rahmat dan rahim Nya kajian ini dapat disempurnakan dengan jayanya.

Setinggi penghargaan dan terima kasih kepada penyelia saya iaitu YBhg. Dr. Hj Hamdan Abd. Kadir yang tidak pernah berhenti memberi sokongan, tunjuk ajar, bimbingan dan dorongan sepanjang kajian ini dijalankan juga penyelia terkini YBhg. Dr Halimah Bt Mohd Yusof serta YBhg. Dr. Siti Rahmah Bt Awang yang tidak jemu menghadapi kerenah sepanjang pembelajaran dan kajian ini.

Ribuan terima kasih juga ditujukan kepada Pengarah Jabatan Siasatan dan Penguatkuasan Trafik dan Pegawai-Pegawai Trafik Bukit Aman serta para responden dan insan-insan yang terlibat dalam menjayakan kajian ini sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Semoga Allah S.W.T sentiasa merahmati dan memurahkan rezeki anda semua.

Jazakumullah Khairan Katsiran

## ABSTRAK

Kajian ini mengkaji kesan latihan konsep sendiri dinamik terhadap dimensi konsep sendiri dan perilaku asertif dalam kalangan pegawai kanan polis trafik. Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian eksperimen ujian pra dan ujian pos. Enam puluh orang pegawai kanan polis trafik yang terlibat dalam kajian ini dipilih berdasarkan prosedur persampelan rawak berpadanan. Tiga puluh peserta dalam kumpulan eksperimen telah menjalani latihan konsep sendiri dinamik yang dijalankan dua jam setiap minggu selama lapan minggu berturut-turut. Kesan latihan telah diukur dengan menggunakan dua instrumen, iaitu Soal Selidik Konsep Diri Tennessee dan Soal Selidik Asertif Rathus. Soal Selidik Konsep Diri Tennessee mengandungi 8 elemen yang merangkumi 80 item iaitu identiti diri, kepuasan diri, tingkah laku diri, diri fizikal, diri moral etika, diri peribadi, keluarga sendiri dan diri sosial. Sebaliknya Soal Selidik Asertif Rathus pula terdiri daripada 5 elemen yang merangkumi 30 item iaitu hak menghormati antara satu sama lain, hak berperasaan, hak untuk melakukan kesilapan, hak untuk mengatakan tidak, hak untuk bertanya dan berkomunikasi. Ujian statistik yang digunakan ialah Ujian-*t* bersandar dan tidak bersandar dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 20.0. Kesemua peserta dalam kumpulan eksperimen menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam markah mereka selepas latihan berbanding mereka daripada kumpulan kawalan. Terdapat peningkatan yang signifikan mengenai penemuan yang berkaitan dengan konsep sendiri dan perilaku asertif selepas latihan. Ini membuktikan bahawa latihan ini perlu ditekankan dalam usaha untuk meningkatkan konsep sendiri dan perilaku asertif dalam kalangan pegawai ini. Hasil daripada kajian ini akan membantu pegawai kanan polis trafik dalam pembangunan konsep sendiri dan perilaku asertif untuk meningkatkan prestasi kerja mereka yang melibatkan komitmen yang tinggi kepada masyarakat, organisasi dan pemegang taruh.

## ABSTRACT

The research investigated the effect of self-concept dynamic training on the dimensions of self-concept and assertive behaviour among senior traffic police officers. This research used a pre and post-test experimental design. Sixty senior traffic police officers involved in this study were chosen based on random matching sampling procedure. Thirty participants in the experimental group had undergone the self-concept dynamic training conducted two hours each week over eight consecutive weeks. The effect of the training was measured using two instruments, namely the Tennessee Self- Concept Questionnaire and Rathus Assertive Questionnaire. The former consists of 8 elements that encompass 80 items of self-identity, self-satisfaction, self-behaviour, self-physical, self-moral-ethics, self-personal, self-family and self-social. On the other hand, the latter consists of 5 elements that covers 30 items on rights of respecting each other, rights of feelings, rights of making mistakes, rights of saying no, rights of asking and communication. Statistical tests used were the dependent and independent *t*-tests using Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 20.0 software. All the participants in the experimental group showed significant improvements in their scores after the training as compared to those in the control group. There were significant improvements on findings related to self-concept and assertive behaviour after the training. This proves that this training should be emphasized in the effort to improve self-concept and assertive behaviour among these officers. Findings from the study would assist senior traffic police officers in the development of their self-concept and assertive behaviour to improve their work performance which involves a high commitment to the community, organization and stakeholders.

## KANDUNGAN

<b>BAB</b>	<b>TAJUK</b>	<b>HALAMAN</b>
	<b>PERAKUAN</b>	ii
	<b>DEDIKASI</b>	iii
	<b>PENGHARGAAN</b>	iv
	<b>ABSTRAK</b>	v
	<b>ABSTRACT</b>	vi
	<b>KANDUNGAN</b>	vii
	<b>SENARAI JADUAL</b>	xiii
	<b>SENARAI RAJAH</b>	xvi
	<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xvii
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xix
<b>1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	9
	1.3 Pernyataan Masalah	12
	1.4 Persoalan Kajian	17
	1.5 Objektif Kajian	18
	1.6 Hipotesis Kajian	19
	1.7 Kepentingan Kajian	20
	1.8 Skop Dan Batasan Kajian	25
	1.9 Definisi Konseptual Kajian	26
	1.9.1 Latihan Kendiri Dinamik	26
	1.9.2 Konsep Kendiri	28

	1.9.3 Asertif	29
	1.9.4 Pegawai Kanan Polis Trafik	31
1.10	Definisi Operasional Kajian	32
	1.10.1 Latihan Kendiri Dinamik	32
	1.10.2 Konsep Kendiri	33
	1.10.3 Asertif	34
	1.10.4 Pegawai Kanan Polis Trafik	36
1.11	Penutup	37
<b>2</b>	<b>TINJAUAN LITERATUR</b>	<b>38</b>
2.1	Pengenalan	38
2.2	Konsep Kendiri	38
	2.2.1 Teori Kendiri Global dan Subsistemnya	39
	2.2.2 Teori James	42
	2.2.3 Teori Berasaskan Pendekatan Fenomenologi	43
	2.2.4 Teori Keperluan Maslow	46
	2.2.5 Ulasan Kritikal	48
2.3	Teori-teori Asertif	48
	2.3.1 Teori Tingkah laku Asertif	49
	2.3.2 Piramid Kesungguhan Asertif	51
	2.3.3 Teori Tret	53
	2.3.4 Peraturan Asertif DESC	54
	2.3.5 Rang Perundangan Asertif	56
	2.3.6 Ulasan Kritikal	59
2.4	Latihan Kendiri Dinamik	60
2.5	Jalinan Pemboleh Ubah dan Teori yang Berkaitan	62
2.6	Model Latihan Konsep Holistik Kitaran Bersepadu Maklum Balas Individu	64
	2.6.1 Model Konseptual Holistik Kitaran Bersepadu Maklum Balas Individu Pegawai Kanan Polis Trafik	67
	2.6.2 Modul Latihan Kendiri Dinamik	67
	2.6.3 Model Latihan Asertif	69
2.7	Kerangka Penyelidikan	71



2.8	Kajian-Kajian Lepas Dalam Negara	72
2.8.1	Konsep Kendiri dan Asertif	72
2.9	Kajian-Kajian Lepas Luar Negara	77
2.9.1	Konsep Kendiri dan Asertif	77
2.10	Rumusan	81
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>83</b>
3.1	Pendahuluan	83
3.2	Reka bentuk Kajian	84
3.3	Populasi dan Persampelan Kajian	88
3.4	Prosedur Pemilihan Subjek, Tata Cara Rawatan dan Pengumpulan Data Peserta Kajian dan Perlaksanaan Latihan Kendiri Dinamik	91
3.4.1	Jadual Latihan Kendiri Dinamik	96
3.4.1.1	Sesi Minggu Pertama	96
3.4.1.2	Sesi Minggu Kedua	97
3.4.1.3	Sesi Minggu Ketiga	99
3.4.1.4	Sesi Minggu Keempat	103
3.4.1.5	Sesi Minggu Kelima	104
3.4.1.6	Sesi Minggu Keenam	108
3.4.1.7	Minggu Ketujuh	110
3.4.1.8	Sesi Minggu Kelapan	112
3.4.2	Rumusan Latihan Kendiri Dinamik	116
3.5	Instrumen Kajian	116
3.5.1	Soal Selidik Konsep Kendiri Tennessee (SKKT)	117
3.5.2	Isi Kandungan Soal Selidik Konsep Kendiri Tennessee (SKKT)	119
3.5.2.1	Bahagian A - Latar Belakang Peserta	120
3.5.2.2	Bahagian B - Isi Kandungan dan Permarkahan Skala Konsep Kendiri Tennessee	120

	3.5.2.3 Bahagian C - Isi Kandungan dan Permarkahan Skala Soal Selidik Asertif Rathus (STDR)	122
3.6	Kajian Rintis	124
3.7	Kesahan Alat Kajian	125
	3.7.1 Kesahan Soal Selidik	126
	3.7.2 Kebolehpercayaan Alat Kajian	130
	3.7.3 Mengukur Kebolehpercayaan Uji dan Uji Semula	131
3.8	Pemboleh Ubah Kajian	133
	3.8.1 Pemboleh Ubah Bebas (Latihan Kendiri Dinamik)	133
	3.8.2 Pemboleh Ubah Bersandar (Konsep Kendiri dan Asertif)	133
	3.8.3 Pemboleh Ubah Luaran	134
3.9	Analisa Data	136
	3.9.1 Ujian $t$	137
	3.9.2 Analisis Statistik Deskriptif	138
	3.9.3 Penentuan Tahap Konsep Kendiri	138
	3.9.4 Penentuan Tahap Asertif	140
	3.9.5 Analisis Statistik Inferensi	141
	3.9.6 Saiz Efek ( <i>Effect Size</i> )	142
3.10	Rumusan	143
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAPATAN KAJIAN</b>	<b>144</b>
4.1	Pengenalan	144
4.2	Analisis Terhadap Demografi Kumpulan Eksperimen dan Kumpulan Kawalan Pegawai Kanan Polis Trafik	144
	4.2.1 Latar Belakang Peserta	145
4.3	Analisis Perbezaan Tahap Konsep Kendiri dan Asertif bagi Ujian Pra dan Pos Kumpulan Eksperimen dan Kumpulan Kawalan	149
4.4	Analisis Ujian $t$ bagi Hipotesis Kajian	163

4.4.1	Ho1: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi konsep sendiri Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan eksperimen antara ujian pra dan ujian pos.	163
4.4.2	Ho2 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi konsep sendiri Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan antara ujian pra dan ujian pos.	164
4.4.3	Ho3 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi nilai min ujian pos konsep sendiri Pegawai Kanan Polis Trafik di antara kumpulan eksperimen dan kumpulan kawalan.	165
4.4.4.	Ho4 :Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi asertif Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan eksperimen antara ujian pra dan ujian pos	166
4.4.5	Ho5 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi asertif Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan antara ujian pra dan ujian pos.	167
4.4.6	Ho6 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi nilai min ujian pos asertif Pegawai Kanan Polis Trafik di antara kumpulan eksperimen dan kumpulan kawalan.	168
4.5	Rumusan Analisis Ujian t bagi Hipotesis Kajian	169
4.6	Maklumbalas Keseluruhan Pogram Latihan Kendiri Dinamik Dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik	171
4.7	Kesimpulan	173
<b>5</b>	<b>KESIMPULAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN</b>	<b>174</b>
5.1	Pengenalan	174
5.2	Subjek Kajian	175

5.3	Kesan Latihan Kendiri Dinamik Terhadap Konsep Kendiri Dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik.	177
5.4	Kesan Latihan Kendiri Dinamik Terhadap Asertif Dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik.	180
5.5	Kesan Latihan Kendiri Dinamik Ke Atas Dimensi-Dimensi Konsep Kendiri Iaitu, Identiti Diri (ID), Kepuasan Kendiri (KK), Tingkah laku Kendiri (TK), Kendiri Fizikal (KF), Kendiri Peribadi (KP), Kendiri Moral Dan Etika (KME), Kendiri Keluarga (KKG) Dan Kendiri Sosial (KS) Dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik.	182
5.6	Kesan Latihan Kendiri Dinamik Ke Atas Dimensi-Dimensi Asertif Iaitu Hak Menghormati (HM), Hak Berperasan (HB), Hak Melakukan Kesilapan (HMK), Hak Menyatakan Tidak (HMT) Dan Hak Bertanya Dan Saling Berkomunikasi (HBK) Dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik.	184
5.7	Implikasi Kajian	185
5.8	Cadangan	190
5.8.1	Cadangan Kepada Organisasi (Polis Diraja Malaysia) dan Pembuat-pembuat Dasar	191
5.8.2	Cadangan Kepada Pengkaji-Pengkaji Akan Datang	195
5.9	Penutup	196

**RUJUKAN****198**

Lampiran A - G

216-267

## SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Perbezaan Tingkah laku Rathus (1986)	40
2.2	<i>Maslow Hierarchi Needs</i>	47
2.3	Kedudukan Tingkah laku Manusia	49
2.4	Peraturan Tegas Diri DESC	56
3.1	Reka Bentuk Kajian Eksperimen	87
3.2	Jumlah Peserta Mengikut Jawatan	89
3.3	Sesi Latihan Kendiri Dinamik	95
3.4	Tingkap Johari	97
3.5	Menerima Hakikat Kekalahan, Kemenangan Dan Hak Keadilan	102
3.6	Simulasi Tingkap Johari	109
3.7	Sub-Skala Soal Selidik Konsep Kendiri Item Positif dan Negatif	119
3.8	Contoh Item Dalam Bentuk Negatif dan Positif	120
3.9	Lima Kategori Pilihan Jawapan	121
3.10	Skor dan Pemarkahan Jenis-Jenis Item	121
3.11	Skala Sistem Likert	123
3.12	Sub Skala Soal Selidik Asertif Rathus (STDR)	124
3.13	Nilai Kesahan Item Berdasarkan Penilaian Panel Pakar	127
3.14	Nilai Kesahan Alat Kajian Menggunakan Nilai Korelasi Item-Item Keseluruhan Alat Kajian	128
3.15	Nilai Kesahan Alat kajian Menggunakan Nilai Min	129
3.16	Keputusan Analisis <i>Alpha Cronbach</i> Ke Atas Item	131
3.17	Keputusan Analisis Uji dan Uji Semula	132

3.18	Langkah-Langkah Mengawal Ancaman Pembolehubah Luaran Terhadap Kesahan Dalaman Kajian Eksperimen	134
3.19	Skor Tahap Konsep Kendiri	140
3.20	Skor Tahap Asertif	141
3.21	Formula Saiz Efek	142
4.1	Perbandingan Latar Belakang Majoriti Pegawai Kanan Polis Trafik Mengikut Kumpulan Kajian	148
4.2	Perbandingan Tahap Konsep Kendiri dan Asertif bagi Ujian Pra dan Ujian Pos dalam Setiap Kumpulan Kajian	150
4.3	Tahap Kendiri Bagi Ujian Para	151
4.4	Tahap Konsep Kendiri Bagi Ujian Pos	152
4.5	Perbezaan Min Konsep Kendiri Antara Ujian Pra dan Ujian Pos	153
4.6	Tahap Asertif Bagi Ujian Pra	154
4.7	Tahap Asertif Bagi Ujian Pos	155
4.8	Perbezaan Min Tingkah laku Asertif Bagi Ujian Pra dan Ujian Pos	156
4.9	Tahap Konsep Kendiri Bagi Ujian Pra	157
4.10	Tahap Kendiri Bagi Ujian Pos	158
4.11	Perbezaan Min Konsep Kendiri Bagi Ujian Pra dan Ujian Pos	159
4.12	Tahap Asertif Bagi Ujian Para	160
4.13	Tahap Asertif Bagi Ujian Pos	161
4.14	Perbezaan Min Tingkah laku Asertif Bagi Ujian Pra dan Ujian Pos	162
4.15	Kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap Konsep Kendiri dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik kumpulan eksperimen antara Ujian Pra dan Ujian Pos	163
4.16	Kesan Latihan Kendiri Dinamik kepada Konsep Kendiri dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik Kumpulan Kawalan antara Ujian Pra dan Ujian Pos	164
4.17	Kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap Konsep Kendiri dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik antara Pos Eksperimen dan Pos Kawalan	165

4.18	Kesan Latihan Kendiri Dinamik kepada Asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik kumpulan eksperimen antara ujian pra dan ujian pos	166
4.19	Kesan Latihan Kendiri Dinamik kepada Asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik kumpulan kawalan antara ujian pra dan ujian pos	167
4.20	Kesan Latihan Kendiri Dinamik kepada Dimensi Asertif dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik bagi Pos Kumpulan Eksperimen dan Pos Kumpulan Kawalan	168
4.21	Rumusan Analisis Ujian $t$	170

**SENARAI RAJAH**

<b>NO. RAJAH</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
2.1	Cara Pembentukan Kendiri : Roger, 1951	39
2.2	Kendiri Global dan Subsistemnya, Roger (1951)	41
2.3	Pandangan Rogers Terhadap Individu	45
2.4	Piramid Kesungguhan Asertif	52
2.5	Model Konsep Holistik Kitaran Bersepadu Maklum Balas Individu Pegawai Kanan Polis Trafik Yang Menerima Latihan Kendiri Dinamik	66
2.6	Kerangka Penyelidikan	71
3.1	Aliran Reka Bentuk Kajian	85
3.2	Carta Aliran Persampelan	91



**SENARAI SINGKATAN**

ASP	-	Asisten Superintendan Polis
B	-	Benar
BDS	-	Bertepatan Dengan Saya
DSP	-	Deputi Superintendan Polis
GTP	-	Program Transformasi Kerajaan
HBK	-	Hak Bertanya dan Berkomunikasi
HMK	-	Hak Melakukan Kesilapan
HM	-	Hak Menghormati
HB	-	Hak Berperasaan
HMT	-	Hak Menyatakan Tidak
HTBDS	-	Hampir Tidak Bertepatan Dengan Saya
ID	-	Identiti Kendiri
INSP	-	Inspektor Polis
KE	-	Kumpulan Eksperimen Pegawai Kanan Polis Trafik
KEM	-	Kendiri Etika dan Moral
KF	-	Kendiri Fizikal
KK	-	Kepuasan Kendiri
KK	-	Kumpulan Kawalan Pegawai Kanan Polis Trafik
KKG	-	Kendiri Keluarga
KP	-	Kendiri Peribadi

KPI	-	Petunjuk Prestasi Utama
KPN	-	Ketua Polis Negara
KS	-	Kendiri Sosial
NKRA	-	Bidang Keberhasilan Utama Negara
OUM	-	Open University of Malaysia
PDRM	-	Polis Diraja Malaysia
SB	-	Sangat Benar
SBDS	-	Sangat Bertepatan Dengan Saya
SKKT	-	Soal Selidik Konsep Kendiri Tennessee
SPM	-	Sijil Pelajaran Malaysia
SPSS	-	<i>Statistical Packages for Social Science</i>
STBDS	-	Sangat Tidak Bertepatan Dengan Saya
STDR	-	Soal Selidik Asertif Rathus
STPM	-	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
TB	-	Tidak Benar
TBDS	-	Tidak Bertepatan Dengan Saya
TBSS	-	Tidak Benar Sama Sekali
TK	-	Tingkah Laku Kendiri
TP	-	Tidak Pasti
UTM	-	Universiti Teknologi Malaysia
UTHM	-	Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
UIA	-	Universiti Islam Antarabangsa
UiTM	-	Universiti Teknologi Mara
X	-	Latihan Kendiri Dinamik Kumpulan Eksperimen Pegawai Kanan PolisTrafik

## SENARAI LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
A	Senarai Kursus Anjuran Cawangan Latihan Trafik Bukit Aman	216
B	Soal Selidik Kesan Latihan Kendiri Dinamik Terhadap Konsep Kendiri Dan Perilaku Asertif Dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik	218
C	Modul Latihan Kendiri Dinamik Terhadap Konsep Kendiri dan Perilaku Asertif Dalam Kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik	228
D	Salinan Surat Perlantikan Pengesahan Pakar Modul Latihan Kendiri Dinamik	254
E	Maklumbalas Keseluruhan Program Latihan Kendiri Dinamik Dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik	261
F	Surat Kebenaran Mengedar Borang Soal Selidik	264
G	Surat Kebenaran Menjalankan kajian	266

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Sejarah kepolisan moden lahir di Malaysia dengan wujudnya Piagam Keadilan (*Charter of Justice*) pada 25 Mac 1807, apabila Pasukan Polis ditubuhkan di Negeri-Negeri Selat bermula di Pulau Pinang oleh British (Mohd Reduan, 2004). Sebagai sebuah Institusi Kepolisian yang mempunyai sejarah selama 209 tahun sudah tentu memerlukan modal insan yang mempunyai konsep sendiri dan asertif yang tinggi yakni dapat mempengaruhi komitmen anggota PDRM untuk meneruskan tugas dan tanggungjawab yang telah diamanahkan. Sistem kepolisan moden PDRM boleh dijelaskan kepada tiga era transformasi berdasarkan kemajuan Malaysia yang bermula dengan era politik, era perubahan dan era komuniti. Berakhirnya penjajahan dengan kemerdekaan Tanah Melayu, sejarah PDRM dimulakan dengan fasa politik pada awal kemerdekaan. Pada waktu ini sistem kepolisan yang dipraktikkan bersifat Kepolisian Tradisional yang menumpukan usaha kearah memberikan perkhidmatan kepada masyarakat dan menjamin keamanan dan keselamatan dengan tema “Bersedia Berkhidmat”. Era perubahan pula menyaksikan pendekatan kepolisan berbentuk penyelesaian masalah dengan pengamalan budaya organisasi “Cepat dan Betul” yang kemudiannya moto ini ditukarkan menjadi “Mesra, Cepat dan Betul” selaras dengan transformasi organisasi.

Kepolisan berorientasikan masyarakat dengan pembudayaan moto “Tegas, Adil dan Berhemah” adalah selaras dengan perubahan kepimpinan negara yang

mengutamakan keperluan kepada masyarakat. PDRM turut berubah kepada era komuniti mulai tahun 2000 hingga kini (Laporan Tahunan PDRM, 2010). Dengan kepesatan kemajuan negara, PDRM kini menghadapi satu cabaran baharu yang besar iaitu cabaran menangani persepsi dalam kalangan ahli masyarakat yang merasakan keamanan dan keselamatan mereka tidak terbela dan ragu-ragu terhadap perkhidmatan PDRM.

Cawangan Trafik Polis Diraja Malaysia yang merupakan salah sebuah agensi penguatkuasa undang-undang yang telah diberi peranan dan tanggungjawab bagi menjamin keselamatan negara turut menerima cabaran persepsi ini. Fungsi Cawangan Trafik PDRM dinyatakan dengan jelas dalam Akta Polis 1967 di bawah Seksyen 21 (1) iaitu :

- a) Untuk mengatur, mengawal dan mengubah perjalanan lalulintas.
- b) Untuk menjaga ketenteraman di jalan raya, lebuhraya, lorong, tempat bebas, tempat mudarat dan tempat-tempat yang menjadi kunjungan orang ramai.
- c) Untuk mencegah gangguan dalam perhimpunan atau perarakan di jalan raya yang difikirkan boleh menyebabkan halangan.

Sebagai sebuah negara yang sedang bergerak menuju negara maju pada Tahun 2020, Cawangan Trafik PDRM perlu merancang dan memastikan ahli pasukan lebih bersedia dan lebih komited dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Ini bermakna setiap pegawai polis memerlukan konsep sendiri dan tingkah laku asertif yang tinggi bagi membina kerjaya dan meneruskan kehidupan yang bahagia. Yahaya dan Ramli (2009) menjelaskan faktor penting dalam pembangunan konsep sendiri individu adalah dipengaruhi oleh persekitaran dan dengan siapa individu berkenaan berinteraksi. Selain itu konsep sendiri juga terbentuk apabila kita menjalin perhubungan dengan orang lain dan menyesuaikan diri dengan alam sekeliling sebagaimana yang diutarakan oleh Doherty (2011). Lindsay (2001) pula menjelaskan asertif adalah lebih merupakan potensi kepada penerokaan peluang kerjaya yang lebih luas jika dibandingkan dengan kemahiran peribadi lain, konsep

kendiri dalam kalangan pekerja pula dikaitkan dengan kekuatan dan kelemahan individu atau pun personaliti yang ada dalam dirinya. Pierce dan Gardner (2004) pula menjelaskan bahawa alasan utama individu membentuk konsep sendiri dalam persekitaran kerja kerana bukti-bukti menunjukkan bahawa ia berkaitan dengan kehidupan dan kejayaan di tempat kerja.

Ini disokong oleh Alberti dan Emmons (2001), yang menjelaskan asertif yang positif akan mampu membina dan membentuk ciri kehidupan alam pekerjaan, ketrampilan diri, komunikasi dan pengurusan belanjawan kehidupan. Tahap asertif yang tinggi dapat menentukan keberkesanan dimensi konsep sendiri terutamanya dalam melayari alam pekerjaan. Tambahan pula, apabila sesebuah organisasi itu menunjukkan keperihatinannya terhadap para pekerja, secara tidak langsung pekerja itu menunjukkan timbal balik melalui perasaan, sikap dan tingkah laku positif terhadap organisasi tersebut (Cronpanzano dan Mitchell, 2005).

Ramai individu yang tidak memahami konsep sendiri ini secara terperinci kerana kurangnya ilmu pengetahuan dan pembacaan. Habibah dan Noran Fauziah (2002) mentakrifkan penilaian orang lain kepada kita dan kemampuan kita menerima diri secara positif ataupun negatif adalah merupakan konsep sendiri. Setiap individu mempunyai cara dan pemikiran tersendiri dalam diri mereka dan ingin menilai diri mereka sendiri. Kefahaman berkaitan konsep sendiri amat perlu supaya setiap individu akan memahami diri mereka secara mendalam. Pierce dan Gardner (2004) pula menyatakan bahawa alasan utama individu membentuk konsep sendiri di persekitaran kerja kerana terdapatnya bukti-bukti yang berkaitan dengan kehidupan dan kejayaan di tempat kerja.

Azizi, Fawziah, Zurihanmi dan Noordin (2005) memberikan penjelasan lanjut tentang konsep sendiri seseorang yang menurut mereka tanggapan orang lain akan mempengaruhi individu berkenaan. Pembentukan konsep sendiri ini akan tercipta apabila individu berkenaan menjalinkan perhubungan dengan individu lain dan menyesuaikan diri dengan alam sekitar. Gambaran diri, kesihatan diri, kebolehan diri, pandangan keseluruhan tentang wajah, kekuatan dan kelemahan serta tingkah laku diri adalah merupakan takrifan konsep sendiri. Konsep sendiri seseorang sangat mempengaruhi kerjaya dalam sesuatu bidang.

Dapatan kajian Baron dan Byrne (2000) menjelaskan kesan konsep sendiri memainkan peranan penting dalam alam kerjaya. Ini kerana penglibatan pekerja berkenaan akan menjadi produktif dan berkesan melalui modul motivasi berkenaan. Konsep sendiri ini akhirnya akan dapat membangunkan semangat di dalam diri pekerja berkenaan supaya dapat menghasilkan mutu kerja selaras dengan perasaan, persepsi dan pengalaman diri sendiri.

Rogers (1951) turut menjelaskan konsep sendiri ialah gabungan daripada penilaian diri sendiri, penilaian seseorang terhadap diri kita sendiri dan penilaiannya mengenai persepsi orang lain terhadap dirinya. Seperti yang diketahui bahawa setiap individu mempunyai pemikiran dan perwatakan yang berlainan. Namun adalah sukar menilai seseorang itu dari sudut dasarnya sahaja tanpa mengenali hati budi masing-masing. Sebagai contoh, jika seseorang individu mempunyai sikap yang baik dan lemah lembut, dia akan dilayan dengan baik oleh orang lain. Oleh itu, konsep sendiri yang positif amat penting dalam setiap individu supaya masyarakat tidak memandang serong terhadap diri seseorang.

Selain daripada memiliki konsep sendiri yang positif, tingkah laku asertif juga penting dalam pembangunan sahsiah diri Pegawai Kanan Polis Trafik. Agustiani, (2014) menjelaskan tingkah laku asertif ialah menyatakan pendapat dengan jelas, mengekspresikan perasaan sesuai dengan keadaannya dan menjaga hak-hak orang lain. Pegawai trafik yang mempunyai tingkah laku asertif dalam dirinya adalah pegawai trafik yang bertanggungjawab sepenuhnya ke atas diri mereka sendiri, spontan dalam menyatakan perasaan dan boleh menghormati serta dihormati oleh orang lain. Kegagalan pegawai trafik mengungkapkan keinginan atau meluahkan perasaan boleh menyebabkan mereka hilang keyakinan diri. Ini adalah kerana individu yang memiliki dimensi konsep sendiri dan asertif yang tinggi akan berkebolehan untuk berpendirian tegas terhadap pekerjaan, keluarga, jiran tetangga mahupun rakan sekerja. Ini juga saling berkait rapat dengan tahap asertif yang ada dalam diri (Hamdan dan Umami Habibah, 2008). Kajian berkaitan asertif merupakan satu kajian yang mesti diberikan penekanan kerana tingkah laku seseorang individu dalam membuat sesuatu perbuatan akan dapat dikaji. Ini merupakan faktor yang amat penting kepada kumpulan yang akan membuat keputusan melibatkan kepentingan dirinya dan keseluruhan organisasi yang akan memberikan impak besar kemudiannya.

Melalui latihan asertif yang dijalankan kemahiran dan pengupayaan individu akan dapat dipupuk dan seterusnya akan berjaya melahirkan individu cemerlang tingkah laku asertif. Tingkah laku ini bukanlah sesuatu sifat semula jadi dalam diri seseorang individu. Asertif pada dasarnya bermaksud melahirkan pendapat dengan tegas. Ini dijelaskan oleh Noraini Ahmad (2001), keupayaan dan kemampuan untuk berani berkata tidak kepada sesuatu tindakan yang mendatangkan kesan negatif adalah merupakan tingkah laku asertif. Kemampuan mempertahankan hak individu dengan cara melahirkan pendapat dan meluahkan perasaan dengan yakin dan secara terus tanpa berselindung dengan tidak menafikan hak individu lain adalah merupakan seseorang yang bersikap asertif. Melalui tingkah laku asertif, individu itu akan berani mempertahankan terhadap apa yang berlaku dan berupaya mengurus keadaan dan seterusnya membuat keputusan dengan nilai dan akal yang waras tanpa dipengaruhi emosi.

Walau bagaimanapun, konsep sendiri merupakan kecenderungan merasai diri sendiri kompeten untuk menghadapi cabaran-cabaran asas kehidupan dan individu tersebut layak merasai kebahagiaan dalam kehidupan mereka. Tambahan lagi, konsep sendiri juga sebagai satu trait atau peraturan yang merujuk kepada darjah kesenangan atau sebaliknya terhadap diri sendiri. Woolfolk (2000) telah menegaskan dan menjelaskan konsep sendiri adalah cetusan idea, perasaan serta segala sifat berkaitan dirinya. Tambahnya konsep sendiri ini juga merupakan satu kaedah bagaimana seseorang cuba menjelaskan perihal diri ataupun cara membentuk satu kaedah bagi melahirkan rasa hati, perasaan dan apa jua yang berkaitan dengan diri kita termasuklah sikap diri.

Pembahagian konsep sendiri adalah seperti berikut :

- i. Konsep umum yakni semua orang dapat merasai pengalamannya yang dikenali sebagai sendiri mengetahui, *the self as knower or I* yang aktif memproses maklumat.
- ii. Konsep yang khusus kepada individu berkenaan yang dikenali dengan sendiri sebagai yang diketahui, *the self as known or Me* iaitu kandungan apa yang dialaminya.



Schunk (2000) pula menjelaskan penekanan kepada idea mengenai pembelajaran tentang manusia yang berlaku dalam persekitaran sosialnya adalah merupakan konsep sendiri. Pemerhatian terhadap orang lain dalam persekitaran, pengetahuan, kemahiran, strategi, kepercayaan dan sikap mempelajari peraturan seseorang individu itu dapat meningkatkan tahap konsep sendiri. Sementara itu O'Connel (2001) pula menjelaskan fakta seseorang melihat diri sendiri dari pelbagai sudut meliputi jantina, bangsa dan unsur lain mempunyai hubungan dengan konsep sendiri berkaitan penghargaan sendiri. Penghargaan sendiri adalah bagaimana seseorang merasai tentang diri sendiri maka konsep sendiri adalah cara seseorang melihat diri sendiri. Dengan demikian gambaran konsep sendiri ini adalah merupakan pertimbangan sendiri, kecintaan sendiri, keyakinan sendiri, kesempurnaan sendiri serta penghormatan sendiri.

Ini penting kerana kerjaya sebagai pegawai polis juga dikaitkan dengan ciri negatif seperti bosan dengan tugas, masyarakat yang kurang menghormati, kerana birokrasi yang tinggi, budaya organisasi yang dominan, skala perhubungan dengan khalayak yang turun naik secara berkala dan berkonfrantatif, kerja mengikut shif, ancaman terhadap keselamatan diri, kebajikan keluarga serta struktur organisasi bersifat separa tentera yang merupakan cabaran bidang kepolisan ketika ini. Dalam Cawangan Trafik PDRM, kurangnya konsep sendiri dan tingkah laku asertif ini akan memberikan kesan negatif kepada keselamatan kerana sifat negatif ini tidak menjana jasmani, spiritual dan psikologi yang hebat. Menurut Amir (2006) penganjuran seminar dan latihan merupakan satu cetusan idea yang baik selari dengan keperluan semasa, dengan yang demikian isu konsep sendiri dan asertif amatlah penting dalam membina kecemerlangan ahli pasukan.

Selain dari itu, stres di tempat bertugas juga akan terjadi apabila wujud tekanan dan arahan penugasaan tidak selaras dengan kemampuan diri, logistik yang tidak sepadan serta arahan penyelia yang pelbagai. Keadaan ini sudah tentu akan memberi kesan keatas psikologi dan fisiologi manusia. Ini dijelaskan oleh Zafir dan Fazilah (2006) yang menyatakan pekerja yang mengalami stres dengan kerja yang dilakukan akan mempamirkan kemurungan berterusan. Apabila ini berlaku ianya sudah tentu akan menjejaskan prestasi kerja mereka dan mengugat produktiviti

organisasi. Individu yang mempunyai sendiri dan asertif sudah tentu akan berjaya mengatasi isu ini.

Sapora Sipon (2008) pula menyatakan penugasan anggota polis semakin mencabar apabila isu-isu berkaitan kaum dan jantina turut dituntut oleh masyarakat selain daripada tekanan dalam kalangan anggota polis. Selain itu Jaafar (2003) menjelaskan kebanyakan individu hanya bekerja 45 jam seminggu, masa selebihnya iaitu 123 jam akan dihabiskan untuk bersama masyarakat setempat, dengan itu segala permasalahan yang dialami pada waktu itu berkemungkinan akan terbawa ke tempat bertugas dan merupakan sebab utama individu menganggapnya sebagai personal adalah meliputi faktor kelakuan, perubahan dalam kehidupan dan konflik peranan. Dengan yang demikian faktor sendiri dan asertif yang tinggi amatlah diperlukan dalam kerjaya dan kehidupan seharian pegawai polis.

Keupayaan mengurus konsep sendiri dan asertif adalah penting menyedari bebanan tugas dan tanggungjawab pegawai polis bagi menguruskan beban tugas dalam menghadapi cabaran berkerjaya yang amat mementingkan integriti tambahan pula organisasi PDRM adalah berteraskan disiplin dan separa tentera. Dalam Organisasi kepolisan itu sendiri pada masa ini mengalami masalah tekanan kerja dalam kalangan pegawainya yakni isu ini dilihat semakin bertambah dan menjejaskan mutu kerja dan penugasan. ( Bakri, 2009; Hasmizal, 2007; Idrus, 2005; Asri, 2006; Che Azimah, 2005; Ghana, 2007; Nomi, 1999; Othman, 1994; Mohamed Sazif, 2011; Ruslan, 2007). Di Malaysia Jabatan Polis Diraja Malaysia (PDRM) merupakan organisasi penguatkuasa utama negara (Mohamed Sazif, 2011; Venugopal, 2011). PDRM juga merupakan satu Jabatan yang diamanahkan untuk menjaga keamanan dan memelihara ketenteraman awam yang tidak terhad kepada ketenteraman yang berkaitan manusia malah bersangkutan dengan bencana alam yang menjadikan PDRM sebagai agensi utama yang memberikan respon keatas ancaman dari dalam negara (Salmah, 2009). Kerjaya polis juga adalah satu kerjaya yang mempunyai tekanan kerja yang tinggi (Anshel, 2000; Bakri, 2009; Cheong dan Yun, 2011; Kaur, Chodagiri dan Reddi, 2013; Mohamed Sazif, 2011; Salmah, 2009; Sundaram dan Kumaran, 2012; Webster, 2013), cabaran (Kaur et. al., 2013; Mardhiah, 2012; Moon dan Jonson, 2012; Venugopal, 2011) serta berisiko tinggi (De La Fuente Solana, Extremera, Pecino dan Canadas de la Fuente, 2013; Hammad,

Awan, Akhtar dan Imdadullah, 2013; Patterson, 2009; Russell, 2014; Violanti, 2010).

Kerjaya dalam bidang kepolisan juga adalah pekerjaan yang memerlukan ahli pasukan menjalinkan perhubungan dengan masyarakat dan sentiasa melibatkan emosi (Patterson, 2009). Dengan itu, semua pegawai polis yang bertugas amat memerlukan kekuatan emosi yang amat tinggi dan kekuatan untuk berhadapan dengan stres di tempat bertugas (Mardhiah, 2012). Meningkatkan tahap konsep sendiri dan asertif yang tinggi adalah penting kepada pegawai-pegawai PDRM bagi mengurangkan stres di tempat kerja. Ini kerana menurut Noraini Ahmad (2001), tingkah laku asertif mencakupi aspek kemampuan seseorang individu menghadapi konflik dan isu-isu dalaman dalam usaha menentukan organisasi yang diuruskan berada dalam landasan yang betul selaras dengan kehendak negara. Konsep sendiri juga penting dalam penglibatan kerjaya seseorang pekerja (Azizi Yahaya dan Jaafar Sidek, 2005). Dengan yang demikian, konsep sendiri mampu menjadi motivasi kepada pekerja supaya mempamirkan mutu tugas pada tahap tertinggi dan mampu menjana pekerja menjadi modal insan terbilang. Kumpulan ini akan menganggap kerja adalah sebahagian daripada kehidupan mereka dan akan melibatkan penghasilan kerja pada tahap yang tinggi. Mereka akan mempunyai penghargaan sendiri yang tinggi dan berasa selesa dengan pekerjaan mereka di dalam organisasi.

Pembangunan konsep sendiri adalah penting dalam usaha melahirkan pekerja yang berkualiti (Pierce dan Gardner, 2004). Pekerja yang tidak menyukai kerja yang dilakukan akan memberikan kesan kepada organisasi. Isu tingkah laku asertif dalam melakukan kerja dianggap sebagai suatu perkara yang tidak penting. Tingkah laku asertif yang ada pada pekerja dianggap tidak akan mempengaruhi konsep sendiri di kalangan seseorang pekerja kerana apa yang paling penting dalam konsep sendiri adalah faktor ganjaran yang diberikan dan persekitaran organisasi (Plucker dan Stocking, 2001). Pernyataan ini memberi gambaran bahawa tingkah laku asertif dapat mempengaruhi konsep sendiri pekerja yang akan menyumbang kepada produktiviti sesebuah organisasi.

## 1.2 Latar Belakang Kajian

Cawangan Trafik PDRM Bukit Aman adalah Ibu Pejabat kepada Cawangan Trafik Malaysia yang berperanan untuk merancang, mengurus, mengawal, mentadbir dan melaksanakan dasar-dasar atau polisi yang berkaitan dengan hal ehwal pengurusan dan objektif Cawangan Trafik PDRM. Sebagai organisasi pusat segala isu, permasalahan dan cabaran yang dihadapi ataupun perancangan masa hadapan adalah terletak di bawah Cawangan Trafik PDRM. Sebagai organisasi berpusat dan seperti organisasi kerajaan yang lain faktor konsep sendiri dan asertif amat dititikberatkan, prestasi organisasi perlu dilihat secara positif dan berdaya maju bagi memastikan Cawangan Trafik PDRM terus relevan dan berfungsi secara sepatutnya.

Peranan dan tanggungjawab Cawangan Trafik PDRM adalah satu tugas yang agak unik mengambil kira peranan yang bukan sahaja menguatkuasakan undang-undang tetapi juga mengambil kira keadaan serta harapan masyarakat, keadaan ini sudah tentu meletakkannya pada situasi yang mencabar. Kejayaan penguatkuasaan ini memerlukan tahap disiplin diri dan nilai sendiri serta asertif yang tinggi. Agensi penguatkuasaan seperti Cawangan Trafik PDRM juga perlu bertanggungjawab dan sensitif kepada nilai-nilai dan harapan masyarakat. Ciri-ciri penugasan seumpama ini merupakan satu cabaran dan tekanan yang perlu dialami dan ditangani oleh setiap warga polis. Budaya dan tuntutan kerja juga turut mempengaruhi corak hidup sama ada di tempat kerja atau di luar tempat kerja khususnya di rumah.

Dalam masyarakat moden dewasa ini terdapat kelompok-kelompok masyarakat yang bencikan polis dengan alasan pegawai polis tidak mesra, kurang disiplin, kurang kompeten, mengambil rasuah dan menyalahgunakan kuasa. Kenyataan-kenyataan sebegini menggambarkan pegawai trafik tidak mempunyai nilai sendiri dan asertif yang tinggi. Pada dasarnya, konsep sendiri adalah pada tahap yang paling mudah iaitu set idea seseorang itu tentang diri sendiri (Plucker dan Stocking, 2001). Tambahan pula, apabila sesebuah organisasi itu menunjukkan keperihatinannya kepada para pekerja, secara tidak langsung pekerja itu menunjukkan timbal balik melalui perasaan, sikap dan tingkah laku positif terhadap organisasi tersebut (Cronpanzano dan Mitchell, 2005). Oleh itu, konsep sendiri

dalam kalangan pekerja dikaitkan dengan faktor individu terhadap dirinya sendiri mengenai kekuatan dan kelemahan yang ada pada diri individu tersebut ataupun personalitinya. Menurut Pierce dan Gardner (2004) bahawa alasan utama individu membentuk konsep sendiri di persekitaran kerja kerana bukti-bukti menunjukkan bahawa ia berkaitan dengan kehidupan dan kejayaan di tempat kerja. Selain itu, tanggapan terhadap konsep sendiri juga ada dibangunkan oleh alam pekerjaan, tenaga kerja dan pengalaman organisasi. Konsep sendiri individu, hubungan dan kolektif merujuk sama ada diri sendiri dilihat sebagai berasingan dan dikaitkan dengan orang lain melalui perhubungan atau dimasukkan dalam kumpulan atau kelompok yang lebih besar.

Cawangan Trafik PDRM sebagai agensi peneraju penguatkuasaan di Malaysia amat memerlukan modal insan yang mempunyai konsep sendiri dan asertif yang tinggi. Dalam organisasi Cawangan Trafik PDRM terdapat sistem, modal insan, teknologi dan persekitaran yang saling bergerak dan berubah dengan tuntutan masyarakat. Sistem dipengaruhi oleh peraturan dan undang-undang yang diamalkan oleh Cawangan Trafik PDRM. Sementara modal insan mengurus dan menjayakan sistem yang telah dirancang. Penggunaan teknologi sebagai alat mempercepatkan proses aliran kerja dan mencapai matlamat visi dan misi yang ditetapkan. Sistem, modal insan, teknologi dan persekitaran saling bergantung antara satu sama lain. Sistem yang teratur dan berkesan hanya dapat dilakukan oleh individu yang mempunyai sendiri dan asertif yang positif .

Selaku agensi peneraju penguatkuasaan undang-undang Cawangan Trafik PDRM memerlukan satu pasukan yang mantap yakni setiap lapisan pegawainya mempunyai konsep sendiri dan asertif yang tinggi. Cawangan Trafik PDRM diletakkan di bawah tadbir urus Jabatan Keselamatan Dalam Negeri dan Ketenteraman Awam yang fungsi dan peranannya terus berkembang mulai tahun 1976 dengan hanya bandar-bandar besar telah diwujudkan Cawangan Trafik. Dengan pembangunan yang semakin rancak di Malaysia ditambah dengan kenderaan yang semakin meningkat di jalan raya Cawangan Trafik telah diwujudkan di setiap negeri di Malaysia. Peranan serta tanggungjawab Cawangan Trafik adalah selaras dengan Seksyen 21(1) Akta Polis 1967, iaitu untuk mengatur, mengawal dan mengubah perjalanan lalu lintas. Seterusnya adalah untuk menjaga ketenteraman di jalan raya,

lebu raya, lorong, tempat bebas, tempat mudarat dan lain-lain tempat kunjungan orang ramai. Di samping itu tugas Cawangan Trafik juga berperanan untuk mencegah gangguan dalam perhimpunan atau perarakan di jalan raya yang difikirkan boleh menyebabkan halangan.

Sebagai sebuah organisasi tertutup dan bersifat separa tentera prestasi dan disiplin yang tinggi dalam kalangan pegawai polis amat penting dan perlu diutamakan. Ciri-ciri ini mempengaruhi tingkah laku sosial dan pekerjaan dalam kehidupan seharian pegawai polis. Cawangan Trafik PDRM sebagai sebuah organisasi berteraskan perkhidmatan di samping penguatkuasa perlu membentuk perhubungan dengan masyarakat. Hubungan rapat antara pasukan polis dengan masyarakat perlu bagi mengukuhkan lagi sistem keadilan yang diamalkan sekarang. Ini adalah selaras dengan Prinsip Peel (*New Westminster Police Service*, 2001). Cawangan Trafik PDRM pada hari ini perlu sentiasa bersedia memberikan perkhidmatan terbaik kepada masyarakat bukan sahaja mengenai keamanan tetapi juga dalam hubungan dengan kehidupan seharian bersesuaian dengan slogan polis "Polis Sedia Berkhidmat".

Menurut Robbins (2001), struktur lama organisasi adalah struktur mudah, struktur birokrasi dan struktur metrik. Manakala struktur baharu organisasi, iaitu struktur pasukan, organisasi maya, organisasi tanpa sempadan dan organisasi feminine. Melalui struktur berpasukan, pasukan dijadikan sebagai pusat koordinasi, yakni organisasi akan memecahkan halangan perjabatanan dan kuasa membuat keputusan berada pada tahap pasukan. Jadi organisasi akan memerlukan pekerja serba boleh dan khusus serta wujudnya fungsi silang pasukan.

Dengan yang demikian, konsep sendiri dan asertif yang positif dalam kalangan pegawai merupakan syarat penting bagi mencapai kejayaan organisasi dan menentukan organisasi kekal relevan berasaskan misi dan visi yang telah ditetapkan (Abdullah, 2005 dan Mohd Zaidi 2008). Dengan pembinaan sendiri yang tinggi, isu pembaziran modal insan akan dapat diminimumkan dan dalam masa yang sama motivasi dan kecintaan dalam kalangan ahli organisasi akan dapat dipertingkatkan. Cawangan Trafik PDRM sebagai agensi tunggal penguatkuasa dan seperti organisasi kerajaan yang lain aktiviti konsep sendiri dan asertif juga turut diamalkan

di dalamnya. Sebagai agensi penguatkuasa terpenting di Malaysia yang mempunyai hampir 8,010 modal insan, konsep sendiri dan asertif perlu dilihat secara positif bagi memastikan Cawangan Trafik PDRM sentiasa dan terus memainkan peranan menegakkan undang-undang dan memastikan keselamatan dan keamanan terpelihara dan yang pentingnya modal insan berkenaan mempunyai nilai tambah sendiri dan asertif yang tinggi. Moga dengan itu, visi dan misi Cawangan Trafik PDRM akan tercapai dengan semua ahlinya mempunyai sendiri positif dan asertif yang tinggi secara keseluruhannya.

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Seringkali masalah tahap asertif diri yang rendah dikaitkan dengan pekerja yang mempunyai tahap sendiri yang rendah kerana mereka gagal untuk mendapatkan keadilan yang sepatutnya mereka perolehi dalam kerjaya mereka akibat daripada rasa ragu-ragu dan takut untuk menzahirkan perasaan sebenar. Lindsay (2001), menjelaskan potensi membuka jalan kepada peluang kerjaya berbanding kemahiran-kemahiran lain adalah asertif manakala konsep sendiri dalam kalangan ahli pula dikaitkan dengan kekuatan dan kelemahan yang ada dalam diri individu berkenaan ataupun personalitinya. Konsep sendiri bukan hanya dapat mempengaruhi kehidupan dalam pekerjaan dan kerjaya. Malah, konsep sendiri boleh juga mempengaruhi seseorang untuk mendapatkan kehidupan yang lebih berkualiti dan cemerlang. Sikap yang positif amat penting bagi sesebuah organisasi berasaskan sumber manusia sebagai tonggak kekuatannya.

Selain aspek kepimpinan Pegawai Cawangan Trafik PDRM yang mempunyai sendiri positif dan asertif, aspek prestasi juga merupakan aspek yang perlu diberi perhatian oleh pucuk pimpinan Cawangan Trafik PDRM kerana ianya berkait rapat dengan produktiviti. Semua ini boleh diatasi dengan jayanya melalui Latihan Kendiri Dinamik.

Jurang pertama yang mewajarkan kajian ini dijalankan adalah kerana sebagai sebuah organisasi yang mengutamakan perkhidmatan kepada masyarakat, sejumlah

kursus telah dianjurkan oleh Unit Latihan Cawangan Trafik Bukit Aman yang lebih menjurus kepada penyampaian perkhidmatan. Sebanyak 17 kursus telah dijalankan pada Tahun 2014 yang melibatkan peruntukan yang besar dan hanya tertumpu kepada latihan yang berbentuk meningkatkan kecekapan perkhidmatan untuk penugasan, namun begitu tiada satu pun kursus yang dibentuk bagi membina peribadi unggul seperti konsep sendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik. Tiadanya kursus yang membina nilai-nilai sendiri dan asertif ini merupakan jurang yang menyebabkan konsep sendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik tidak berkendiri dan berasertif yang tinggi dan positif. Sila rujuk Lampiran A yang menggambarkan kursus yang telah dianjurkan oleh Unit Latihan Cawangan Trafik Bukit Aman. Jurang ini menunjukkan perlunya kajian ini dijalankan bagi melihat kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep sendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik ini.

Kajian ini merupakan sumbangan besar kepada *body of knowledge* Cawangan Trafik PDRM. Ini adalah kerana falsafah latihan dalam PDRM mengambil kira peredaran semasa dan kehendak yang sentiasa berubah. Doktrin latihan mampu menjayakan visi latihan ke arah peningkatan tahap professionalism kepolisan berdasarkan latihan yang berterusan dan bersifat dinamik sejajar dengan keperluan semasa dan terkini sekaligus memenuhi keperluan latihan dalam pasukan berdasarkan Perintah Tetap Ketua Polis Negara (PTKPN) A 302. Fuad (2016), dengan adanya latihan ini ianya merupakan usaha PDRM bagi melahirkan pegawai polis yang benar-benar bersedia, mempunyai tahap kesiapsiagaan yang tinggi, berkemampuan untuk menjalankan tugas, mempamirkan integriti tinggi serta berdaya tahan dengan segala cabaran dan ujian.

Menurut Mahamad (2016), kurangnya latihan yang berbentuk pembangunan diri dan sikap kepada anggota yang sedang berkhidmat akan menyebabkan perkhidmatan yang profesional dan berkualiti tidak dapat diberikan kepada masyarakat. Latihan pembangunan diri mampu untuk memberikan kaedah penyelesaian dan mengurus masalah, kemampuan berkomunikasi secara berkesan dan menguruskan diri dengan betul selaras aspirasi pucuk pimpinan serta memenuhi ekspektasi masyarakat.



Jurang kedua yang mewajarkan kajian ini dibuat adalah daripada sorotan kajian lepas yang mendapati di Malaysia tiada satupun kajian yang berkaitan dengan konsep kendiri dan asertif dibuat dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik khususnya dan PDRM amnya. Terdapat kajian yang dijalankan hanya tertumpu kepada penilaian berbentuk kuantitatif seperti oleh Ratna (2007) yang melihat perilaku asertif dan harga diri, Kavita (2001) kajian berbentuk deskriptif yang mengkaji hubungan asertif dan konsep kendiri (Badaruddin Ibrahim dan rakan-rakan, 2008) yang mengkaji tingkah laku asertif dan tahap kepuasan kendiri (Hamdan Abd Kadir dan rakan-rakan, 2008) juga menjalankan kajian berbentuk tinjauan untuk melihat hubungan antara tingkah laku asertif dengan tahap stress dan kajian oleh Abdullah Ismail (2005) yang menjalankan kajiannya mengenai hubungan di antara tingkah laku asertif dengan konsep kendiri dalam kalangan pegawai kastam.

Dengan tiadanya kajian berbentuk eksperimental yang mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep kendiri dan asertif ini dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik merupakan satu jurang baharu. Dapatan Halimah (2014) juga membuktikan melalui satu rawatan (kesan latihan kecerdasan emosi ke atas kecerdasan emosi dan motivasi kendiri) telah berjaya menunjukkan dengan hanya satu rawatan sahaja telah berjaya merawat dua pemboleh ubah. Demikian kekuatan pengkaji dalam kajian ini mempunyai signifikan tersendiri bagi melihat kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep kendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik Bukit Aman. Ini merupakan jurang ketiga bagi kajian ini.

Berdasarkan sorotan kajian didapati kebanyakan kajian yang dibuat adalah dalam bentuk mengkaji hubungan dan kebanyakan sampel yang dipilih adalah secara rawak sebagaimana Kavita (2001), Abdullah (2005), Ratna (2007) dan Badaruddin, Lian Siew Ting, Kahirol Mohd Salleh, Nor Lisa Sulaiman dan Mohamad Zaid Mustafa (2008) tetapi kajian ini bersifat eksperimen benar dan hanya menggunakan sampel yang dipilih secara rawak berpadanan. Ini merupakan jurang keempat yang mewajarkan kajian ini dijalankan. Pengkaji sendiri mendapatkan sampel Pegawai Kanan Polis Trafik secara rawak berpadanan. Sampel kajian ini yang merupakan kumpulan kawalan dipilih secara berpadanan dengan kumpulan eksperimen

berpandukan skor ujian pra konsep sendiri dan asertif yang hampir sama kepada kumpulan eksperimen. Ini merupakan jurang baharu kepada kajian ini.

Jurang kelima yang mewajarkan kajian ini dibuat adalah kerana keperluan kepada Latihan Kendiri Dinamik ini dilihat semakin mendesak apabila pada 27 Julai 2009, Perdana Menteri Datuk Seri Najib Tun Razak telah mengumumkan Indeks Prestasi Utama (KPI) enam teras Bidang Keberhasilan Utama Negara atau *National Key Result Area* (NKRA), termasuklah membabitkan bidang usaha bagi mengurangkan kadar jenayah dan memerangi rasuah. Latar belakang merevolusikan pengurusan dan Perkhidmatan Kerajaan adalah berkonsepkan Pencapaian Diutamakan. Dengan adanya enam Bidang Keberhasilan Utama Nasional atau *National Key Results Area*, singkatannya NKRA kesannya juga akan ada pada Cawangan Trafik PDRM kerana pemahaman NKRA dalam kalangan pegawai polis akan menentukan keberkesanan tahap perlaksanaannya. Hussin (2011) menjelaskan pemahaman dalam kalangan pemimpin dan subordinat di sesuatu organisasi terhadap sesuatu prosedur akan meningkatkan keyakinan mereka terhadap pelaksanaan prosedur yang diperkenalkan. Ini adalah amat penting kerana NKRA merupakan satu perubahan terancang yang dihasratkan oleh pucuk pimpinan pasukan dan negara. Menurut Mohd Redzuan (2011) di Malaysia PDRM telah melalui pelbagai perubahan terhadap struktur organisasinya sejajar dengan perubahan masa dan tuntutan masyarakat dan setiap cabaran yang dilalui itu adalah merupakan pengalaman baharu yang menuntut perubahan dan penambahbaikan serta perubahan sikap subordinat. Menurut Bradford dan Cohen (1990) perubahan terancang melibatkan perubahan fizikal organisasi dan perubahan sikap subordinat. Sharifah (2007), perkongsian ilmu dan pengalaman juga dilihat sebagai landasan untuk memajukan PDRM ke tahap yang lebih tinggi serta profesional dan adalah dipercayai pendekatan sedemikian amat baik kerana membolehkan kelompok pentadbiran hari ini mendalami sebanyak mungkin pengetahuan untuk pembangunan diri. Stephen dan Mary (2005) menjelaskan bahawa sumber manusia adalah salah satu aset penting bagi organisasi, oleh itu kejayaan organisasi adalah bergantung pada keupayaan dan kecekapan modal insan yang ada.

Hala tuju Cawangan Trafik PDRM apabila NKRA dijadikan agenda utama negara dan perlaksanaannya kearah merealisasikan Program Transformasi Kerajaan

(GTP) memberikan impak yang amat mendalam kepada kemampuan sebenar Cawangan Trafik PDRM yang menjalankan penugasan kepolisan dengan pelbagai kekangan yang ada. Ini termasuklah keanggotaan yang tidak mencukupi dan penugasan yang tidak sepenuhnya melaksanakan tugas hakiki kepolisan sebagai badan yang terlibat secara langsung dalam hal ehwal pencegahan jenayah dan keselamatan lalulintas. Robbins dan Coulter (2005) menjelaskan bahawa sumber manusia adalah salah satu aset penting bagi organisasi. Oleh yang demikian kejayaan organisasi adalah bergantung kepada keupayaan dan kecekapan ahli pasukan yang ada.

Dalam menghadapi cabaran ini pucuk pimpinan PDRM telah meletakkan kesejahteraan rakyat sebagai teras utama penugasan mereka selaras dengan kepentingan nasional. Mohd Hizam (2007) menegaskan dalam konteks perubahan ini yang berteraskan satu perancangan strategik yang melibatkan kerangka kerja bagi menyelesaikan masalah yang timbul serta bersedia untuk mencapai kejayaan yang hanya boleh dicapai melalui modal insan yang mempunyai sendiri yang tinggi .

Dengan itu, adalah penting kepada pucuk pimpinan menentukan semua pihak berganding bahu di semua peringkat supaya dapat dilaksanakan dan mencapai NKRA di semua peringkat secara menyeluruh. Ini kerana pencapaian dalam semua balai, daerah dan negeri akan menggambarkan keseriusan penyelia dan anggota bawahan dalam keseluruhan sistem pentadiran Cawangan Trafik PDRM untuk mencapai prestasi cemerlang. Ini adalah sejajar sebagaimana Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam (Petikan dari Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005) yang menjelaskan “Menyedari pentingnya usaha-usaha pembangunan sumber manusia dalam sektor awam, Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam telah menetapkan setiap anggota perkhidmatan awam perlu melengkapkan diri atau dilengkapi dengan sikap (*attitude*), kemahiran (*skills*) dan pengetahuan (*knowledge*) yang bersesuaian, melalui program pembangunan sumber manusia yang terancang yang berteraskan pembangunan kompetensi dan pembelajaran berterusan”. Semua ini hanya boleh dicapai apabila pegawai-pegawai di Cawangan Trafik PDRM Bukit Aman mempunyai nilai sendiri dan asertif yang tinggi. Nilai konsep sendiri dan asertif yang tinggi ini hanya boleh dicapai melalui Latihan Kendiri Dinamik yang akan dijalankan melalui kajian ini.

#### 1.4 Persoalan Kajian

Terdapat beberapa persoalan kajian berdasarkan objektif-objektif kajian. Latihan Kendiri Dinamik khasnya kepada Pegawai Kanan Polis Trafik akan dapat membantu Pegawai Kanan Polis Trafik membina semula keupayaan konsep sendiri dan menunjukkan tingkah laku asertif yang tinggi dalam penugasan dan kehidupan seharian. Bagi mencapai objektif kajian ini persoalan-persoalan dan hipotesis-hipotesis yang berikut perlu dijawab.

- i. Apakah terdapat kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep sendiri dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan eksperimen?
- ii. Apakah terdapat kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan eksperimen?
- iii. Apakah terdapat kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep sendiri dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan?
- iv. Apakah terdapat kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan?
- v. Adakah terdapat kesan Latihan Kendiri Dinamik dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan eksperimen antara ujian pra dan ujian pos?
- vi. Adakah terdapat kesan Latihan Kendiri Dinamik dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan antara ujian pra dan ujian pos?

## 1.5 Objektif Kajian

Berdasarkan latar belakang masalah kajian, jelaslah menunjukkan pada masa kini Cawangan Trafik PDRM Bukit Aman sangat memerlukan modal insan yang mempunyai konsep sendiri dan asertif yang tinggi bagi tujuan menghadapi persaingan dan keberkesanan di dalam menguatkuasakan undang-undang. Menurut Sidek (2005), objektif kajian merupakan matlamat yang telah ditetapkan oleh pengkaji untuk dicapai dalam sesuatu kajian.

Dengan yang demikian objektif kajian ini bertujuan untuk mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep sendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik:

- i. Mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep sendiri dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik bagi kumpulan eksperimen.
- ii. Mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik bagi kumpulan eksperimen.
- iii. Mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep sendiri dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik bagi kumpulan kawalan.
- iv. Mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik bagi kumpulan kawalan.
- v. Mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan eksperimen antara ujian pra dan ujian pos.
- vi. Mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan antara ujian pra dan ujian pos.

Bagi mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik di dalam kajian ini dimensi konsep sendiri yang digunakan adalah identiti diri (ID), kepuasan sendiri (KK),

tingkah laku sendiri (TK), sendiri fizikal (KF), sendiri peribadi (KP), sendiri moral dan etika (KME), sendiri keluarga (KKG) dan sendiri sosial (KS) dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik Bukit Aman. Manakala dimensi asertif pula adalah hak menghormati (HM), hak berperasaan (HB), hak melakukan kesilapan (HMK), hak menyatakan tidak (HMT) dan hak bertanya dan saling berkomunikasi (HBK) dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik Bukit Aman.

## **1.6 Hipotesis Kajian**

Bagi membuktikan dan memastikan objektif kajian dapat dicapai, kajian ini juga perlu membuktikan sama ada menerima atau menolak hipotesis kajian seperti berikut. Field (2003), menjelaskan hipotesis merupakan pernyataan formal dari segi jangkaan pengkaji terhadap hubungan yang wujud antara pembolehubah kajian. Sejumlah enam hipotesis nul dibina bagi tujuan mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep sendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan dan kumpulan eksperimen. Hipotesis yang dicadangkan adalah seperti yang berikut ;

**Ho1 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi konsep sendiri Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan eksperimen antara ujian pra dan ujian pos.**

**Ho2 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi konsep sendiri Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan antara ujian pra dan ujian pos.**

**Ho3 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi nilai min ujian pos konsep sendiri Pegawai Kanan Polis Trafik di antara kumpulan eksperimen dan kumpulan kawalan.**

**Ho4 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi asertif Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan eksperimen antara ujian pra dan ujian pos.**

**Ho5 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi asertif Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kumpulan kawalan antara ujian pra dan ujian pos.**

**Ho6 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi nilai min ujian pos asertif Pegawai Kanan Polis Trafik di antara kumpulan eksperimen dan kumpulan kawalan.**

Bagi setiap pemboleh ubah bersandar kesan Latihan Kendiri Dinamik kepada dimensi-dimensi konsep sendiri dilihat dengan menggunakan dua reka bentuk iaitu :

- i. Reka bentuk dalam kalangan subjek (*within subject*), iaitu mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik antara ujian pra dan ujian pos.
- ii. Reka bentuk di antara subjek (*between subject*) iaitu, mengkaji kesan Latihan Kendiri Dinamik antara pos kumpulan eksperimen dengan pos kumpulan kawalan.

## **1.7 Kepentingan Kajian**

Cawangan Trafik PDRM merupakan sebuah organisasi yang mempunyai tenaga manusia yang berdisiplin tinggi dan sebuah organisasi besar yang menyedari kepentingan nilai dan kehendak pengurusan moden. Namun begitu kajian kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap konsep sendiri dan asertif masih kurang dilakukan di dalam PDRM khasnya Cawangan Trafik PDRM walaupun dewasa ini perkhidmatan kepolisan sedang mengalami transformasi dan memerlukan modal insan yang berkualiti yang akhirnya dapat memenuhi kehendak pemegang taruh dan kehendak masyarakat yang merupakan pelanggan kepada perkhidmatan yang diberikan. Ini juga adalah selaras dengan hasrat perkhidmatan awam yang perlu memberikan penekanan kepada penguasaan ilmu pengetahuan, peningkatan

kemahiran dan pengamalan ciri-ciri peribadi yang positif (Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia, 2005 - Pemantapan Penilaian Tahap Kecekapan).

Dalam perancangan sumber manusia berdasarkan temu bual bersama Ketua Trafik Pasukan Dato' Mahamad Akhir Bin Darus, Cawangan Trafik PDRM sentiasa memastikan sumber manusia yang dimiliki adalah sumber manusia yang kompeten dan bersesuaian dengan jawatan yang disandang serta dapat memberikan perkhidmatan seperti mana yang dimatlamatkan. Melalui keperluan ini bermakna Cawangan Trafik PDRM sebagai sebuah organisasi yang menggunakan kekuatan pegawai dan anggota bekerja pada tahap yang paling maksimum selaras dengan matlamat perancangan strategik organisasi. Dalam pada masa yang sama, ia sentiasa memastikan organisasi berada dalam kondisi yang kondusif, berdaya saing dan berdaya maju. Semua ini hanya akan tercapai apabila modal insan yang berada di dalam Cawangan Trafik PDRM mempunyai nilai sendiri dan asertif yang positif serta tinggi.

Dalam keadaan semasa dengan persekitaran sektor perkhidmatan yang semakin bertambah global, organisasi Cawangan Trafik PDRM dan individu (sumber tenaga manusia) dilihat perlu lebih bersedia dan lebih kompetitif bagi membuktikan bahawa entiti-entiti ini berdaya saing dan terus berdaya maju. Untuk itu pengurusan PDRM memerlukan pentadbir-pentadbir yang lebih berorientasikan perkhidmatan kepada pelanggan selaras hasrat kerajaan yang mengutamakan rakyat serta memiliki ketajaman kompetensi dalam bidang pengurusan pencegahan jenayah, cemerlang dalam kemahiran berkomunikasi, memiliki kepakaran dalam menganalisa, kreatif dalam mereka bentuk, kebolehan berorganisasi dan kepakaran dalam pengurusan, dan memiliki pengetahuan teknikal di samping mempunyai keikhlasan bekerja, beretika serta mempunyai nilai sendiri dan asertif yang tinggi.

Oleh kerana itu, kajian ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur kesan Latihan Kendiri Dinamik dalam dimensi konsep sendiri Pegawai Kanan Polis Trafik iaitu dari segi dimensi identiti diri (ID), kepuasan sendiri (KK), tingkah laku sendiri (TK), sendiri fizikal (KF), sendiri peribadi (KP), sendiri moral dan etika (KME), sendiri keluarga (KKG) dan sendiri sosial (KS) dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik. Di samping itu ianya juga sebagai satu proses timbal balik kesan



Latihan Kendiri Dinamik memberikan sumbangan sama ada secara langsung atau tidak langsung terhadap pembentukan konsep kendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik Bukit Aman.

Kefahaman dan kesedaran tersebut tentunya akan memberikan faedah kepada Pegawai Kanan Polis Trafik Bukit Aman khususnya dan pegawai-pegawai agensi penguatkuasa yang lain. Ini penting bagi memastikan pegawai dan anggota trafik PDRM mengenal pasti konsep kendiri dan asertif yang khusus untuk mereka dalam inisiatif menzahirkan prestasi kerja yang dimatlamatkan selari dengan hala tuju organisasi.

Kajian ini juga diharap akan dapat dijadikan sebagai garis panduan dalam program yang bakal dibentuk seperti Latihan Kendiri Dinamik yang bertujuan untuk membina keupayaan diri dan keyakinan diri Pegawai Kanan Polis Trafik PDRM. Di samping itu kajian ini juga dapat menyumbang kepada membina kesedaran kendiri dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik. Dengan kajian ini Pegawai Kanan Polis Trafik diharap akan memahami dan mengetahui hubungan konsep kendiri dan asertif dan dapat mengoptimalkan faktor ini dalam menjalani kehidupan dengan lebih cemerlang dan bahagia. Sekiranya usaha-usaha ini dapat dijalankan kepada Pegawai Kanan Polis Trafik, ini bermakna hasrat untuk menjadikan organisasi PDRM terbilang di mata dunia akan dapat dicapai dan seterusnya menjadi rujukan kepada agensi penguatkuasa yang lain.

Kajian ini berupaya memberi beberapa maklumat faedah dan sumbangan kepada PDRM khususnya Cawangan Trafik dan PDRM amnya. Antara aspek yang berkaitan ialah:

- a) Memberi sumbangan kepada perkembangan konsep kendiri dan asertif dalam Cawangan Trafik PDRM.

Kajian ini signifikan dengan arahan dan juga Visi Pelan Tindakan Strategik 5 Tahun PDRM ( PS5T 2015-2020) yang menjurus kearah penambahbaikan pasukan melalui pembelajaran yang berterusan dan berpanjangan kearah menambah kualiti modal insan khususnya Pegawai Cawangan Trafik Bukit

Aman. Kajian ini menekankan faktor individu dalam proses menjana kecemerlangan organisasi, ini kerana tanpa sokongan ahli yang kuat adalah mustahil kejayaan dapat direalisasikan. Dengan kajian ini kita dapat melihat sejauh mana wujudnya konsep sendiri dan asertif dalam Cawangan Trafik PDRM. Ia juga dapat mengenal pasti bentuk konsep sendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik Bukit Aman. Hasil kajian ini juga diharap dapat membantu organisasi untuk memperbaiki atau meningkatkan sebarang faktor-faktor yang menyokong ke arah pembentukan konsep sendiri dan asertif dalam Cawangan Trafik PDRM. Adalah diharapkan dari penyelidikan ini akan membantu pihak pengurusan Cawangan Trafik PDRM mengenal pasti dan memberi keutamaan kepada faktor Latihan Kendiri Dinamik yang merupakan kunci yang bernilai bagi menguruskan program perubahan sendiri dan asertif yang lebih positif.

#### b) Sumbangan kepada organisasi PDRM

Kajian ini dapat membantu PDRM untuk mengenal pasti dimensi konsep sendiri dan asertif yang paling sesuai dalam mempertingkatkan prestasi kerja para pegawai dan anggota polis. Maklumat yang tepat ini penting kepada Bahagian Pengurusan Urus Setia Ketua Polis Negara (Penyelidikan dan Pembangunan - Pelan Tindakan Strategik 5 Tahun -PS5T) PDRM agar perancangan yang dibuat akan dapat menghasilkan satu keputusan yang optimum. Dengan itu dapatan kajian ini amat berguna untuk dijadikan sebagai landasan dalam usaha membaiki sikap pegawai dan anggota di organisasi PDRM. Hasil kajian ini juga memberi gambaran sebenar dimensi-dimensi konsep sendiri dan asertif yang boleh menyumbang kepada kepuasan bekerja dan memenuhi pencapaian organisasi. Ia juga dapat membantu membentuk satu garis panduan kepada pihak pengurusan tertinggi PDRM dari aspek peningkatan pembangunan konsep sendiri dan asertif yang diperlukan ke arah peningkatan kualiti perkhidmatan PDRM terhadap orang awam.

c) Sumbangan Modul Latihan Kendiri Dinamik

Modul Latihan Kendiri Dinamik berjaya dibangunkan dan mendapat kesan serta keputusan yang signifikan dalam kajian ini. Ini merupakan langkah pertama untuk memahami kepentingan konsep kendiri dan asertif pegawai dan anggota dalam PDRM. Perubahan sikap yang positif sudah tentu sangat diharapkan oleh kepimpinan dan kerajaan juga masyarakat yang menghendaki satu perkhidmatan yang menepati kehendak dan selera masyarakat serta bertaraf dunia. Sumbangan ini sudah tentu mempunyai manfaat yang besar kepada aplikasi pengetahuan di organisasi PDRM. Ianya satu sumbangan besar kepada *body of knowledge* untuk PDRM. Ini kerana hasil dapatan kajian ini merupakan satu saranan dan panduan yang berkesan dalam membangunkan modal insan yang bertaraf global kerana telah diuji kesahan dan kebolehpercayaan di peringkat Bukit Aman.

Maklumat dalam modul ini akan dapat membantu kaunselor PDRM khususnya dalam merancang proses pengendalian modul secara lebih berkesan dan sistematik dalam PDRM dan membantu kaunselor di luar PDRM. Pelaku yang tertentu dalam pembuatan dasar awam akan mengkaji dan meneliti semua dapatan hasil-hasil kajian mengenai Latihan Kendiri Dinamik dalam mencari dan merangka strategi baru bagi melengkapkan diri dengan pengetahuan terkini dalam menghadapi era globalisasi. Ini adalah kerana jika pasukan polis tidak cekap dan lemah dalam melaksanakan tanggungjawabnya, ini akan mengundang kepada kebimbangan dan kegelisahan masyarakat dan seterusnya mengugat kestabilan rakyat dan politik sesebuah negara.

d) Kepada pengkaji yang lain

Kajian ini dapat memberi maklumat empirikal kepada pengkaji-pengkaji yang berminat dalam kajian mengenai konsep kendiri dan asertif di organisasi PDRM. Ia memberi gambaran ringkas mengenai sejauh mana konsep kendiri dan asertif mempengaruhi serta bentuk hubungan dengan kerja. Ianya juga bermanfaat kepada para kaunselor dalam melaksanakan

rancangan mengesan dan merawat ahli organisasi yang bermasalah dan menanamkan konsep sendiri dan asertif yang tinggi ke dalam jiwa mereka. Maklumat dan data yang diperolehi melalui kajian ini diharap berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan sumber maklumat di samping memberi idea yang lebih banyak kepada penyelidik pada masa akan datang untuk menjalankan kajian yang lebih menyeluruh mengenai konsep sendiri dan asertif. Penyelidikan melibatkan manusia menjurus kepada penemuan-penemuan baharu dan memahami hubungan dan dimensi berkenaan boleh merangsang pekerja supaya lebih produktif, bermotivasi dan berdedikasi terhadap kerja yang dilakukan. Selain itu, kajian ini dapat memberi idea tentang budaya organisasi yang dominan ke arah mewujudkan organisasi yang cemerlang, gemilang dan terbilang. Konsep sendiri dan asertif adalah satu faktor penting yang dapat membantu organisasi mencapai objektifnya terutama daripada aspek meningkatkan prestasi ahli-ahlinya. Dengan demikian, organisasi perlu memberikan perhatian kepada konsep sendiri dan asertif supaya organisasi dapat terus berdaya saing dalam perubahan zaman yang sentiasa berubah.

## **1.8 Skop Dan Batasan Kajian**

Kajian ini pada dasarnya dijalankan di Cawangan Trafik PDRM Bukit Aman. Oleh itu, hasil kajian ini menggambarkan keadaan di Cawangan Trafik PDRM Bukit Aman Malaysia. Hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada semua Cawangan Trafik daerah lain yang mempunyai Cawangan Trafik walaupun terdapat persamaan daripada segi faktor latar belakang peserta dan demografi kumpulan lain yang tidak terlibat di dalam Latihan Kendiri Dinamik ini.

Kajian ini berfokus kepada kesan latihan ke atas Pegawai Kanan Polis Trafik PDRM dengan pemboleh ubah kesan Latihan Kendiri Dinamik terhadap dimensi konsep sendiri dan dimensi asertif. Data kajian ini diperolehi daripada peserta dari kategori Pegawai Kanan Polis Trafik, gred (YY13, YY16 dan YY18) yang merupakan kumpulan pengurusan dan profesional berdasarkan pensampelan yang

ditetapkan. Reka bentuk eksperimen benar telah digunakan dalam kajian ini. Sampel kajian pula adalah merupakan Pegawai Kanan Polis Trafik yang bertugas di Cawangan Trafik PDRM Bukit Aman, Malaysia. Dengan yang demikian dapatan yang diperolehi ini boleh dirujuk kepada populasi Cawangan Trafik PDRM kerana faktor situasi dan demografi yang sama.

Data bagi kajian ini dikumpul melalui penggunaan kaedah soal selidik. Kaedah Soal Selidik Konsep Kendiri Tennessee (Fitts, 1965) dan Soal Selidik Asertif Rathus (Rathus, 1975) yang akan digunakan dalam kajian ini merupakan alat penyelidikan yang telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Malaysia oleh pengkaji-pengkaji yang terdahulu seperti Kavita (2001), Hamdan Hj. Abd Kadir (2005), Zuraini Zakaria (2005), Mohd Zaidi (2008) dan Ummi Habibah (2008) daripada alat kajian asal di dalam Bahasa Inggeris.

Pengambilan sampel dipastikan dapat menjamin ketepatan hasil kajian. Namun begitu, hasil kajian juga bergantung kepada tahap kejujuran peserta dalam memberi jawapan yang sebenar tanpa prejudis walaupun keseragaman sampel diperolehi dan pemantauan kelompok dibuat semasa menjalankan latihan makmal yang melibatkan dua kumpulan dengan setiap kumpulan terdiri daripada 30 orang peserta.

## **1.9 Definisi Konseptual Kajian**

Pada dasarnya kerangka kajian ini dibincangkan melalui kerangka teori dan konseptual kajian.

### **1.9.1 Latihan Kendiri Dinamik**

Proses pemindahan ilmu pengetahuan secara sistematik dan berdisiplin yang bertujuan untuk menambah pengetahuan dan kemahiran terkini bagi memenuhi

tuntutan dan keperluan semasa adalah merupakan latihan. Pencapaian ini akan dapat diperolehi melalui pendekatan latihan dalam perkhidmatan melalui kaedah pembelajaran contohnya kursus, seminar dan program *mente atau mentor*, pembimbing rakan sebaya atau yang seumpama dengannya yang menyumbang kepada pembangunan diri dan kecemerlangan organisasi. Pembelajaran berterusan ini melalui proses mendapatkan ilmu pengetahuan sepanjang hayat yang melibatkan tiga elemen utama iaitu latihan, pembelajaran dan pembangunan diri sebagaimana yang digariskan dalam Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam (Petikan dari Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005)

Ibrahim (2001) menjelaskan latihan adalah satu program pembelajaran yang dirancang. Faizah Yunus (2003) pula menjelaskan proses memperbaiki kemahiran dan sikap serta mendapat pengetahuan baru yang diperlukan untuk mempertingkatkan prestasi tugas di dalam organisasi adalah merupakan latihan. Program sebegini adalah suatu bentuk pelaburan yang dibiayai oleh organisasi atau syarikat bagi melahirkan modal insan yang dapat menyumbang kepada pencapaian organisasi. Walaupun latihan mempunyai pelbagai bentuk, namun matlamat kepada latihan ini adalah untuk meningkatkan kebolehan melakukan tugas serta memperbaiki prestasi kerja dan akhirnya organisasi berkenaan terus relevan.

Tennants, Boonkrong dan Robert (2002) pula menjelaskan satu bentuk dan usaha yang berterusan dalam memberi pemahaman kepada ahli baru yang telah lama berkhidmat tentang kemahiran dan keperluan mereka untuk mendapatkan sesuatu pekerjaan adalah merupakan latihan. Bagi Blancard dan Thacker (2004) pula mendefinisikan latihan adalah satu aktiviti yang bersistem dalam memberikan peluang untuk mendapatkan pengetahuan, keupayaan dan kemahiran tertentu bagi melaksanakan aktiviti semasa atau aktiviti akan datang.

Kajian ini, menjelaskan, latihan yang dijalankan adalah bertujuan untuk mengaplikasikan atau tidak apa yang telah dipelajari semasa latihan dalam kehidupan seharian mereka. Ini adalah kerana Latihan Kendiri Dinamik juga dilaksanakan bagi maksud menambahkan pengetahuan, kemahiran dan kecekapan Pegawai Kanan Polis Trafik PDRM dalam bidang dan tanggungjawab masing-masing selari dengan kehendak kepimpinan dan organisasi serta pemegang taruh. Ini juga adalah selaras

dengan penekanan oleh Ketua Polis Negara, ”mengambil individu yang betul, meletakkan individu di tempat yang betul, adalah merupakan aset yang paling penting dalam organisasi” Khalid (2013).

### **1.9.2 Konsep Kendiri**

Sebagai makhluk yang bernama manusia ia mempunyai suatu gambaran atau pandangan mengenai dirinya dan inilah konsep kendiri atau imej kendiri. Ianya juga adalah keseluruhan diri yang boleh kita gambarkan termasuklah kesihatan, kekuatan dan kelemahan serta tingkah laku. Selain itu, konsep kendiri juga ditakrifkan sebagai bagaimana ia menganggap tentang dirinya sendiri sama ada secara positif atau negatif atau penilaian seseorang keatas dirinya sendiri. Gambaran ini berhubung rapat dengan perasaan kita terhadap kebolehan, perkara yang berlaku dan perkara yang akan berlaku pada diri kita.

Ainon Mohd (2003), menjelaskan konsep kendiri ini terdiri daripada imej diri dan estim diri. Seterusnya, tanggapan seseorang terhadap ciri-ciri psikologikal, fizikal, ciri-ciri sosial serta sikapnya, kepercayaan dan fikiran imej diri yang baik menggambarkan diri yang baik adalah merupakan konsep kendiri (Pengenalan Diri). Imej diri adalah anggapan atau persepsi diri kita terhadap ‘jenis dan orang bagaimanakah diri kita ini ?’. Ini akan terhasil dengan kepercayaan kita terhadap diri kita sendiri.

Azizi dan Fawziah (2003) menjelaskan bahawa makhluk manusia ini mempunyai pandangan dan suatu gambaran tentang diri mereka sendiri. Gambaran inilah disebutkan sebagai imej kendiri dan konsep kendiri. Berdasarkan apa yang dinyatakan di sini, boleh kita simpulkan bahawa Azizi dan Fawziah (2003) mempunyai pendapat dan pandangan konsep kendiri yang sama dengan Ainon Mohd (2003). Mereka merumuskan bahawa rangkuman gambaran tentang rupa paras seseorang, kesihatan fizikal, kebolehan, kelemahan dan tingkah laku seseorang adalah konsep kendiri.

Berbeza sedikit dengan apa yang dikatakan oleh Devito (2004), beliau memberi pendapat bahawa konsep sendiri ialah hasil daripada empat sumber iaitu imej daripada orang lain, perbandingan antara seseorang individu dengan individu lain, budaya dan cara individu tersebut menginterpretasikan sesuatu dan cara pemikiran dan tingkah laku dirinya. Dengan yang demikian seseorang itu perlu memiliki konsep sendiri yang positif dan ini akan memandunya mencapai kesempurnaan sendiri bagi menentukan mutu kehidupan yang lebih cemerlang dan berjaya. Aktiviti meningkatkan konsep sendiri harus dilaksanakan supaya Pegawai Kanan Polis Trafik PDRM Bukit Aman akan dapat menjalankan tugas dan menempuh cabaran dengan lebih cemerlang.

### **1.9.3 Asertif**

Asertif ditakrifkan sebagai kemampuan untuk meluahkan keinginan, perasaan dan kehendak yang dirasakan kepada pihak lain tanpa menyentuh hak dan perasaan orang lain. Rini (2001) menjelaskan asertif adalah suatu kebolehan bagi melahirkan apa yang diinginkan, difikirkan dan dan dirasakan tetapi masih mampu menghargai dan menjaga hak orang lain. Menurut Alberti dan Emmons (2002) pula, tingkah laku asertif adalah tingkah laku yang membuatkan seseorang itu dapat bertindak demi kebaikan dirinya, mempertahankan haknya tanpa cemas, mengekspresikan perasaan secara selesa dan menjalankan haknya tanpa melanggar hak orang lain.

Pratanti (2007) menjelaskan kejujuran adalah penting dalam bersikap asertif terhadap dirinya bagi meluahkan pendapat, menzahirkan perasaan, serta keperluan secara profesional, tanpa tujuan tertentu dan tidak mengambil kesempatan, mengambil faedah ataupun merugikan individu lain. Pratanti (2007) pula menjelaskan individu yang asertif memiliki ciri-ciri berikut :

- i. Mereka bebas untuk meluahkan perasaan, fikiran dan hasrat
- ii. Mereka merasa tahu hak mereka



iii. Mereka boleh mengawal amarah dan mampu mengawal emosi.

Noraini Ahmad (2010) menjelaskan asertif adalah kemampuan berani berkata tidak kepada sesuatu tindakan yang menghasilkan impak yang negatif dan sebaliknya. Individu itu dijeniskan asertif apabila individu itu boleh mempertahankan hak-hak persendirian dengan meluahkan pendapat, melahirkan perasaan dan kepercayaan diri melalui ucapan yang dibuat secara ikhlas tanpa menafikan hak orang lain.

Asertif merupakan salah satu tingkah laku dalaman yang merangkumi komunikasi langsung, terbuka, bebas, ikhlas dan menunjukkan pertimbangan dan penghormatan kepada individu lain (Mac Neilage dan Adams, 1982). Menurut Burley-Allen (1983), asertif adalah tingkah laku yang menunjukkan penghormatan terhadap diri dan juga individu lain. Tingkah laku asertif pula merujuk kepada kelakuan yang bersikap terbuka dan jujur pada diri sendiri serta individu lain. Selain itu, mendengar dan menerima pandangan individu lain juga tergolong dalam tingkah laku asertif. Memahami keadaan individu lain adalah salah satu perilaku asertif dan individu yang memahami situasi individu lain mereka berupaya berdiri teguh untuk diri sendiri.

Kesimpulannya, sikap asertif ini akan mewujudkan hubungan sesama individu dan meningkatkan rasa kesefahaman dengan cara bertindak selaras dengan tindakan lisan dan bukan lisan semasa berhubung, mempertimbangkan keinginan orang lain, memberikan pendapat dan memberi pujian dan menerimanya. Individu yang asertif berkebolehan untuk berkomunikasi dengan individu lain dengan lebih produktif. Individu asertif ini juga mampu untuk menangani konflik dengan menyelesaikan masalah yang bakal menguntungkan kedua-dua pihak. Melalui asertif ini individu lebih bertanggungjawab dalam mengawal situasi yang berlaku dengan tidak melibatkan emosi semasa tindakan dibuat dan mampu bertindak secara sedar dan waras.

#### **1.9.4 Pegawai Kanan Polis Trafik**

Pegawai Kanan Polis Trafik adalah merujuk kepada kumpulan pegawai yang dilantik untuk bertugas di Cawangan Trafik Polis Diraja Malaysia Bukit Aman. Antara bidang tugas mereka adalah mengoptimalkan sumber-sumber sedia ada bagi memenuhi kehendak pengguna jalan raya berasaskan peruntukan undang-undang dan peraturan yang berkuatkuasa. Kumpulan ini terdiri daripada Pegawai Kanan Polis berpangkat Inspektor, Asisten Superintendan dan Deputy Superintendan dan bertugas di Cawangan Trafik, Ibu Pejabat Polis Bukit Aman. Kumpulan ini bertanggung jawab terus kepada Ketua Trafik Pasukan dan menerima arahan secara terus daripadanya.

Selain daripada itu, kumpulan ini juga terlibat dalam memantau semua pengurusan dalam pentadbiran, logistik, penguatkuasaan, kawalan lalulintas, proses saman dan siasatan trafik di peringkat kontinjen dan daerah disamping merancang operasi berkala dan terancang serta membuat analisis terhadap hasil operasi yang dijalankan. Kumpulan ini juga bertanggungjawab menentukan perjalanan pengurusan trafik mematuhi kehendak ISO 9001: 2008 - Sistem Pengurusan Kualiti, ISO 39001:2012 - *Road Traffic Safety Management System* (RTSMS) dan mana-mana piawaian yang ditetapkan.

Pengurusan organisasi masa kini telah berubah akibat daripada perubahan teknologi dan globalisasi. Justeru kepimpinan Cawangan Trafik PDRM perlu berubah kepada bersifat lebih terbuka, kolaboratif dan memberi pendedahan konsep sendiri dan asertif kepada semua pegawai dan anggotanya. Menurut Robbins dan Coulter (1996) tidak boleh tidak manusia atau modal insan telah diiktiraf sebagai aset utama sesebuah organisasi dan kekuatan sesebuah organisasi sebenarnya bergantung kepada kualiti pekerjaanya dan cara bekerja pekerjaanya.

## **1.10 Definisi Operasional Kajian**

Untuk menerangkan lagi tentang konsep-konsep yang digunakan di dalam kajian ini, disenaraikan definisi istilah dan definisi operasi yang membawa maksud khas dalam kajian ini dan selaras dengan konteks kajian yang dibuat. Ia juga mengupas bagaimana setiap pemboleh ubah diukur dan digunakan dalam kajian ini.

### **1.10.1 Latihan Kendiri Dinamik**

Latihan Kendiri Dinamik dalam kajian ini merujuk kepada prosedur pembelajaran semula dan membentuk kemahiran baru untuk melihat kesannya terhadap konsep sendiri dan asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik Bukit Aman melalui beberapa teknik. Latihan Kendiri Dinamik ini dijalankan selama lapan minggu dan pengisian selama 2 jam bagi satu sesi latihan. Modul latihan ini mempunyai dan merangkumi sesi *modelling*, *coaching*, persembahan tingkah laku, main peranan, maklum balas dan tugas yang perlu diselesaikan oleh ahli yang terpilih dalam latihan ini. Kelulusan telah diperolehi untuk mengadakan perbincangan dengan Ketua Trafik Pasukan dan mengadakan perjumpaan dengan 96 orang Pegawai Kanan Polis Trafik Bukit Aman bagi memaklumkan kajian yang dijalankan. Semua peserta telah diberikan taklimat tentang kehadiran, kerahsiaan, tujuan kajian dan prosedur latihan. Sampel telah dipilih dari kumpulan peserta melalui kaedah rawak berpadanan dan dibahagikan kepada dua kumpulan iaitu 30 orang di kumpulan eksperimen dan 30 orang di kumpulan kawalan. Kumpulan eksperimen akan menjalani rawatan dalam bentuk Latihan Kendiri Dinamik selama lapan minggu manakala kumpulan kawalan pula tidak diberikan apa-apa rawatan atau latihan. Pegawai Kanan Polis Trafik yang terlibat dalam kajian ini kemudiannya dikumpulkan pada minggu kesembilan dan dikehendaki menjawab Soal Selidik Konsep Kendiri Tennessee dan Soal Selidik Tegas Diri Rathus. Sijil Penghargaan disampaikan kepada semua peserta.

Pegawai Kanan Polis Trafik yang menjalani Latihan Kendiri Dinamik dilatih supaya menguasai kemahiran dan teknik-teknik konsep kendiri bersesuaian dengan situasi-situasi yang dihadapi oleh kumpulan ini. Latihan Kendiri Dinamik ini akan membantu Pegawai Kanan Polis Trafik untuk melihat diri mereka dengan lebih positif.

### **1.10.2 Konsep Kendiri**

Konsep kendiri sendiri merupakan pusat kepada pembentukan personaliti seseorang individu itu. Oleh itu, seseorang individu yang mempunyai konsep kendiri yang positif akan menggambarkan personalitinya yang baik dan sempurna. Dalam kajian ini, pengkaji telah menggunakan skala yang dibangunkan oleh Fitts (1965) iaitu Skala Konsep Kendiri Tennessee. Sejumlah 80 item terdapat di dalam skala ini. Konsep kendiri di dalam kajian ini adalah berdasarkan jawapan yang dipilih oleh peserta. Skala ini mempunyai lapan sub skala yang utama iaitu :

- i. Kendiri identiti (kendiri dalam hubungan dengan diri sendiri)
- ii. Kepuasan kendiri (kendiri dalam keadaan menerima dan bersyukur dengan takdir Tuhan)
- iii. Tingkah laku kendiri (kendiri yang berperlakuan kongruen dari segi lisan dan bukan lisan)
- iv. Kendiri fizikal (kendiri dalam aspek yang berkaitan dengan paras rupa dan kesihatan diri)
- v. Kendiri moral dan etika (kendiri yang berkaitan dengan ruang rujuk moral dan etika seperti penghargaan moral, perhubungan dengan Tuhan dan manusia, kepuasan beragama atau sebaliknya)

- vi. Kendiri peribadi (kendiri berkaitan nilai-nilai spritual, peribadi, ciri-ciri dan sifat psikologikal)
- vii. Kendiri keluarga (kendiri berkaitan dengan keahlian kekeluargaan dan kumpulan prima. Ia merujuk kepada persepsi individu terhadap fungsi peribadi dan kepentingan diri kepada kepentingan keluarga dan kebolehterimaan keluarga kepadanya) dan
- viii. Kendiri sosial (kendiri dalam hubungan dengan kumpulan sekunder dan rakan sebaya).

### **1.10.3 Asertif**

Kajian ini menumpukan kepada sifat-sifat asertif yang ada pada seseorang Pegawai Kanan Polis Trafik yang mempamirkan tingkah laku dan keberanian untuk menyatakan hak dan perasaan dirinya tanpa mengganggu atau mengecilkan hak dan perasaan rakan seperjuangan. Menurut Rathus dan Nevid (1986) orang yang asertif adalah individu yang boleh meluahkan perasaan dengan berkesan dan berani berkata benar. Mereka bersifat merendahkan orang lain, memperlekeh serta mengugut individu lain. Individu yang asertif berdaya meluahkan perasaan dan melahirkan pendapat dengan ikhlas tanpa memberi tekanan kepada individu lain.

Aspek ini juga untuk melihat sejauh mana Pegawai Kanan Polis Trafik mampu mengetepikan segala kritikan dengan pandangan yang terbuka, mendapatkan penjelasan, meminta pertolongan dan juga untuk menilai sejauh mana Pegawai Kanan Polis Trafik berani menyatakan hak-hak, meluahkan idea yang bernas dan mampu berkata "tidak" kepada isu-isu yang di luar dari kemampuan penyelesaiannya. Hak-hak yang dimaksudkan adalah berdasarkan kepada skor alat ukur asertif Rathus (1975) yang merangkumi maksud hak-hak berikut :

- i. Hak untuk saling menghormati.
- ii. Hak untuk saling berperasaan dan meluahkan perasaan.
- iii. Hak untuk saling melakukan kesilapan dan menerima kenyataan bahawa individu lain juga membuat silap.
- iv. Hak untuk saling menyatakan "tidak" dan menerima kenyataan "tidak" sebagai jawapan iaitu hak mempertahankan persendirian diri dan orang lain.
- v. Hak untuk saling bertanya soalan dan menerima bahawa individu lain juga akan bertanyakan soalan iaitu hak berkomunikasi dengan orang lain.

Caputo (1984) dan Townend (1991) tingkah laku asertif meliputi lima hak yang utama seperti berikut :

- i. Hak untuk saling menghormati.
- ii. Hak untuk saling berperasaan dan meluahkan perasaan.
- iii. Hak untuk saling melakukan kesilapan dan menerima kenyataan bahawa individu lain juga membuat silap.
- iv. Hak untuk saling menyatakan "tidak" dan menerima kenyataan "tidak" sebagai jawapan iaitu hak mempertahankan pendirian diri dan orang lain.
- v. Hak untuk saling bertanya soalan dan menerima bahawa individu lain juga akan bertanya soalan iaitu hak berkomunikasi dengan orang lain.

#### **1.10.4 Pegawai Kanan Polis Trafik**

Pegawai Kanan Polis Trafik dalam kajian ini terdiri daripada kumpulan Deputy Superintendan Polis (DSP)-Gred YY18, Asisten Superintenden Polis (ASP)-Gred YY16 dan Inspektor Polis (INSP)-Gred YY13. Kumpulan ini adalah merujuk kepada perlantikan pegawai polis sebagaimana Akta Polis 1967 dan penugasan kumpulan ini adalah tertakluk kepada Arahan Ketua Trafik Pasukan No. 1. Penugasan kumpulan ini adalah bertumpu di Cawangan Trafik Bukit Aman Malaysia.

Kajian ini yang berfokus kepada 60 Pegawai Kanan Polis Trafik yang bertugas di Ibu Pejabat Cawangan Trafik Bukit Aman. Cawangan Trafik Polis Diraja Malaysia (PDRM) merupakan salah sebuah agensi penguatkuasa undang-undang yang telah diberi amanah serta tanggungjawab untuk menjamin keselamatan negara. Fungsi kumpulan ini dinyatakan dengan jelas dalam Akta Polis 1967 Seksyen 21 (1) iaitu “Adalah menjadi tugas pegawai-pegawai polis” untuk:

- i. Untuk mengatur, mengawal dan mengubah perjalanan lalulintas.
- ii. Untuk menjaga ketenteraman di jalan raya, lebuhraya, lorong, tempat bebas, tempat mudarat dan tempat-tempat yang menjadi kunjungan orang ramai.
- iii. Untuk mencegah gangguan dalam perhimpunan atau perarakan di jalanraya yang difikirkan boleh menyebabkan halangan.

## 1.11 Penutup

Bab ini menyentuh perkara-perkara dan keperluan-keperluan bagi kesan Latihan Kendiri Dinamik dan konsep kendiri serta asertif dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik yang dibuat sepanjang kajian ini dijalankan. Di samping itu ianya juga menjelaskan hubungan konsep kendiri dan asertif di dalam Cawangan Trafik PDRM Bukit Aman. Selain daripada itu bab ini akan menjelaskan secara terperinci latar belakang masalah, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, hipotesis kajian, rasional kajian, kepentingan kajian, skop serta batasan, kerangka kajian, definisi konsep dan operasional yang digunakan di dalam kajian ini. Maklumat-maklumat yang diperolehi akan digunakan untuk mencapai objektif-objektif yang telah ditetapkan dalam kajian. Konsep kendiri dan asertif adalah penting dalam kalangan Pegawai Kanan Polis Trafik yang ingin mencapai kecemerlangan dan terus kekal relevan. Ini adalah kerana dengan adanya bebanan kerja yang meningkat (NKRA), permasalahan yang semakin kompleks serta tuntutan *stake-holder* dan masyarakat yang pelbagai adalah mustahil untuk pemimpin dan individu melakukan semua kerja tanpa mempunyai konsep kendiri dan asertif yang tinggi.



## RUJUKAN

- Abdullah Ismail (2005). *Hubungan Tingkahlaku Asertif Dengan Konsep Kendiri di Kalangan Pegawai-Pegawai Kanan Kastam di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Daerah Johor Bahru*, Ijazah Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Abu Bakar Nordin (1985). *Penilaian Afektif*. Kajang: Masa Enterprise.
- Ainon Mohd (2003). *Teori dan Teknik Kepimpinan Panduan Aplikasi di tempat kerja*. PTS Publications dan Distributors Sdn. Bhd.
- Akanji Rafiu Bankole dan Yunus Dauda (2009), *Influence of Interpersonal and Assertiveness Skills on Conflict-Handling Styles of Labour Leaders in Lagos State, Nigeria*. Year: 2009 Volume: 6.Issue: 6. Page No.: 366-371. Pakistan Journal of Social Sciences.
- Akta Polis 1967 dan Peraturan-Peraturan : Semua pindaan hingga September 2008 : Akta 344. Kuala Lumpur : Diterbit dan dicetak oleh MDC Penerbit Pencetak, 2008.
- Ali Omar (2006). *Pemantapan Latihan Berintegriti dalam PDRM: Satu kajian di Puat Latihan Polis Kuala Lumpur*. Latihan Ilmiah. UKM
- Alberti, R.E., dan Emmons, M.L. (2001). *Your Perfect Right: A Guide to Assertive Living*. San Obispo, CA: Impact
- Alberti, R.E., dan Emmons, M.L. (2002). *Assertiveness Invest in Yourself*. Ankara::HYB Publishing.
- Agustiani, H. (2006). *Psikologi Perkembangan (Pendekatan Ekologi Kaitannya Dengan Konsep Kendiri dan Penyesuaian Diri Pada Remaja*. Bandung. Rafika Aditama.
- Ahmad Madzlan Ayub (2005). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*. Dewan Bahasa Dan Pustaka. Kuala Lumpur.

- Ames, D.R. (2007). *More than one way to fail as a leader: How the worst bosses get assertiveness wrong*. Unpublished manuscript.
- Amir Hasan Dawib (2006). *Pentetorian Sosiologi Dan Pendidikan*. Tanjung Malim: Quantum Books.
- Anita Rachmawati (2007). *Hubungan Antara Perilaku Asertif Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Skripsi*. Universitas Muhammadiyah . Thesis Yang Tidak Diterbitkan. Sarjana Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Anshel M.H. (2000). *A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work*. *Criminal Justice Behavior Journal*. 27(3):375– 400.
- Ary, D., Jacobs, L. C. dan Razavieh, A. (1990). *Introduction to Research in Education*. Ed. ke-4. Orlando : Holt Rinehart Winston.
- Asri Yusof (2006). *Pelan Strategik Lima Tahun (PS5T)*. Polis Diraja Malaysia.
- Asri Marsidi dan Hamrila Abdul Latip (2007). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja di Organisasi Awam*. Fakulti Ekonomi dan Perniagaan, Universiti Malaysia Sarawak. *Jurnal Kemanusiaan*. Bil. 10, Disember.
- Azizi Yahaya (2005). *Aplikasi Kognitif Dalam Pendidikan*. Pahang: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya dan Fawziah Yahaya (2003). *Pembangunan Kendiri*. Skudai Johor Darul Taazim: Universiti Teknologi Malaysia.
- Azizi Yahaya, Fawziah Yahaya, Zurihanmi Zakariya dan Noordin Yahaya (2005). *Pembangunan Kendiri*. Skudai: Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia.
- Azizi Yahaya dan Jaafar Sidek Latif (2005). *Membentuk Identiti Remaja*. Pahang: PTS Publications dan Distributors Sdn. Bhd.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim dan Halimah Ma'alip (2008), *Konsep Kendiri Dengan Kemahiran Komunikasi, Isu-Isu Psikologi Pembangunan Diri*, Penerbit UTM, 2008, pg 1-23.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon dan Abdul Rahim Hamdan (2007). *“Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan”*. Kuala Lumpur. PTS Professional Publishing Sdn Bhd
- Azlina Abu Bakar (2002). *Psikologi Personaliti Individu*. PTS Publishing.
- Bakri Zainal Abidin (2009). *Organisasi Pembelajaran : Satu Kajian di Ibu Pejabat Polis Daerah Johor Bahru Utara (JBU)*. Tesis Sarjana. Skudai, UTM.
- Bakri Zainal Abidin (2014). *Kepimpinan Transformasi Dalam Organisasi PDRM*:

Journal INTAN 2014. INTAN

- Badaruddin Ibrahim, Lian Siew Ting, Kahirol Mohd Salleh, Nor Lisa Sulaiman, dan Mohamad Zaid Mustafa (2008). *Tingkah Laku Asertif Dan Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Universiti*. Kertas kerja dibentang dalam The 6 th International Malaysian Studies Conference di Crowne Plaza Riverside Hotel, Kuching pada 5-7 Ogos 2008.
- Baron, R.A. dan Byrne, D. (2000). *Social Psychology*, 9th ed. Massachussets: A Pearson Education Company.
- Bartocci, B. (1997). *Jatidiri Penggerak Perubahan*. Selangor : Thinkers's Library Sdn. Bhd.
- Berman, S.F., dan Rickel, A.U. (1979). *Assertive Training for Low-Income Black Parents*. Clinical Social Work Journal, 7, 123-132.
- Best, J.W. (1983). *Research in Education (4<sup>th</sup> ed.)*. Englewood, Carlifornia: Prentice-Hasll, Inc.
- Blanchard, P. N., dan Thacker, J. W. (2004). *Effective Training: Systems, Strategies, and Practices (2nd Ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Person Education, Inc.
- Bower, S.A dan Bower, G.H (1976). *Asserting Yourself – A Practical Guide for Positive Change*. New York : Addison – Wesley Co.
- Brandon, C., (2005) *Truth in Recruitment Branding*. HR Magazine, 50 (11):89-96.
- Burke, M.T. dan Miranti, J.G. (1995). *Counseling : The Spiritual Dimension*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Burley-Allen, M. (1983) *Managing Assertively : How to Improve Your People Skills*. New York : John Wiley and Son Inc.
- Burns, R.B (1979). *The Self Concept : In Theory, Measurement, Development and Behavior*. London : Longman Group Limited.
- Burns, R.B (2003). *Konsep Diri (Teori, Pengukuran, Perkembangan dan Perilaku*. Alih Bahasa: Eddy. Jakarta: Arcam.
- Bradford, D.L., dan Cohen, A.R. (1990). *Managing For Excellence: The Guide to Developing High Performance Organization*. New York. John Wiley and Son.
- Che Zaimani Che Awang (2011). *Sikap Pegawai Polis PDRM Terhadap Perubahan Organisasi*. Tesis Sarjana UKM

- Che Azimah Che Yusof (2005). *Tekanan Kerja Di Kalangan Polis Diraja Malaysia di Daerah Machang, Kelantan*. Latihan Ilmiah UPSI.
- Caputo, J. S. (1984). *The Assertive Librarian*. Canada : The Oryx Press.
- Carlson, D.S., Bozeman, D.P., Kacmar, K.M., Wright, P.M. and McMahan, G.C. (2000). *Training Motivation In Organizations: An Analysis Of Individual-Level Antecedents*, *Journal of Managerial Issues*, 7, 271-87.
- Chakraborty, M. (2009). *Importance of Assertiveness at the Workplace: A Case Study*, *IUP Journal of Soft Skills*. Vol. 3 Issue 3/4, p12-18. 7p.
- Cheong, J. dan Yun, I. (2011). *Victimization, stress and use of force among south korean police officers*. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, Vol. 34 No. 4, pp. 606-624.
- Chiaburu, D.S. and Marinova, S.V. (2005). *What predicts skill transfer? An exploratory study of goal orientation, training self-efficacy and organizational supports*, *International Journal of Training and Development*, 9 (2), 110-23.
- Chiam, H.K. (1976). *A Study of Self Concept and Some of Its Correlation*. Unpublished Thesis for Master's Programme. University Malaya.
- Ching, S.L. (1976). *A Comparative Study of The Self-Concept of Delinquent and Nondelinquent Adolescents*. *Journal Pendidikan*, 6 : 77-84
- Christensen, L.B. (1988). *Experimental Methodology (4<sup>th</sup> ed.)*. Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Chua, Y.P (2006). *Kaedah Penyelidikan* Kuala Lumpur:Mc Graw Hill Education.
- Cooper, Donald,R., dan Schindler,P.. (2001:247). *Business Research Method. 7<sup>th</sup> Edition*. New York: McGraww-Hill Irwan.
- Crider, A.B. (1983). *Psychology*. Illinois : Scott, Foresman and Co.
- Cropanzano, R., dan Mitchell, M. (2005). *Social exchange theory: An interdisciplinary review*. *Journal of Management*, 31(6), 874.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. New York. John Wiley and Son Limited.
- Dasar latihan Sumber Manusia Polis Diraja Malaysia (2013). *Arahan Ketua Polis Negara No. 97*. Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman.
- Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam (2005). *Petikan dari Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005*.

- De la Fuente Solana, E. I., Extremera, R. A., Pecino, C. V., dan Cañadas de la Fuente, G. R. (2013). *Prevalence and risk factors of burnout syndrome among spanish police officers*. *Psicothema*, 25(4), 488-493.
- DeSimone, R.L., Werner, J.M. and Harris, D.M. (2002). *Human resource development*, Thompson Learning, Inc.
- Devito, J. A. (2004). *The Interpersonal Communication Book*, 10th ed. Boston: Pearson-Allyn & Bacon.
- Doherty, J. (2011). *Preventing Homelessness Among Substance Users in Europe*. *Journal of Primary Prevention*. Vol. 28. pp. 245-263.
- Dweek. C.S. (2000). *Self Theories : Their Role Inmotivation and Self Determination in Human Behavior*. New York. NY Plenum Press.
- Eagly,A. dan Johnson,B., (1993). Gender and Leardership Style. A *Meta-analysis*. *Psychological Buletin*. 108: 233-256.
- Ellis, A., dan Bernard. (2006). *Rational Emotive Behavioral Approaches: Theory, Practice and Research*. New York. Springer Publishing Co.
- Faizah Yunus (2003). Analisis Keperluan Latihan. *Malaysian Journal of Social Administration*, Vol. 2, 1-19.
- Fraenkel, J.R. dan Wallen, (2006). *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York. Mc Graw Hill, Inc
- Field, A., dan Hole, G. J. (2003). *How to Design and Report Experiments*. Sage Publications.
- Fitts, W. H. (1965). *The Tennessee Self-Concept Test Manual*. Los Angeles: Western Psychological Services.
- Flowers, J.V. (1978). *Approaches to Assertive Training*. Monterey : Brooks/Cole Publishing Co.
- Fritchie, R., dan Melling, M. (1991). *The Business of Assertiveness: A Practical Guide to Being More Effective in the Workplace*. London: BBC Books, BBC Enterprise Limited.
- Gay, L, dan Airasian (2003). *Education Research: Competencies For Analysis And Application*. NJ: Merrill Prentice Hall.
- Gardon, H., Anthony, S., dan Bower (1991). *Asserting Yourself: A Practical Guide For Positive Change*. Reading. Mass: Addison Wesley Pub. Co.
- Goldstein, I.L. and Ford, J.K. (2002). *Training in organization: Needs assessment, development and evaluation*, CA: Wadsworth Group, Thompson Learning,

Inc.

- Grimm, L. G. (1993). *Statistical Applications for the Behavioral Sciences*. New York: John Wiley and Sons.
- Gnana Sekaran Doraisamy (2007). *Hubungan Tekanan Kerja dan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Terhadap Organisasi : Satu Kajian Ilmiah di Ibu Pejabat Jabatan Kerja Raya Malaysia*. Tesis Sarjana. Sintok. Univeristi Utara Malaysia.
- Guerrero, S. and Sire, S. (2001). Motivation to train from the workers" perspective: Example of French companies, *International Journal of Human Resource Management*, 12 (6), 988-1004.
- Gupta, A. K. dan Govindarajan, V. (2000). *Knowledge management social dimension: lessons from nucor steel*. Sloan Management Review, 42(1): 71-81.
- Habibah dan Noran Fauziah (2002). *Psikologi Personaliti*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Halimah Mohd Yusof (2014). *The effect of Emotional Competence Training on Leader's Emotional Intelligence and Self Motivation in An Organizaion* Thesis Doctor of Philosophy. Skudai : Universiti Teknologi Malaysia.
- Hamdan Abdul Kadir (1999). *Kesan Latihan Asertif Terhadap Konsep Kendiri di Kalangan Remaja Delinkuen di Sebuah Pusat Pemulihan Akhlak Negeri Selangor Darul Ehsan. Projek Ijazah Sarjana Muda yang Tidak Diterbitkan*. Serdang : UPM.
- Hamdan Abd. Kadir (2005). *Kesan Latihan Asertif terhadap Konsep Kendiri dan Tegas Diri di kalangan Ibu Tunggal Negeri Johor*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Hamdan Abd Kadir dan Abd Rahim Mohd Mustiman (2010). *Tingkah Laku Asertif Dalam Kalangan Pelajar Tingkatan Lima Aliran Sains Dan Sastera Di Sekolah Menengah Kebangsaan Dato Bentara Dalam, Segamat, Johor*. Fakulti PendidikanUniversiti Teknologi Malaysia.
- Hamdan Abdul Kadir, Maryam Soalihah dan Ummi Habibah (2008). *Hubungan di antara Tingkah Laku Asertif dengan Tahap Stres dan Gaya Komunikasi di Kalangan Pegawai*. Universiti Teknologi Malaysia. Fakulti PendidikanUniversiti Teknologi Malaysia.
- Hamdan Abd. Kadir dan Ummi Habibah Abd. Rani (2008) *Hubungan Di Antara*

- Tingkah laku Asertif Dan Konsep Kendiri Dengan “Stress” Di Kalangan Ibu Tunggal Bekerja Di Bandar Mentakab, Pahang.* Penerbit UTM , Johor, pp. 45-72. ISBN 978-983-52-0700-6.
- Hamdan Abd. Kadir, Zuraini Zakaria dan Umami Habibah Abd. Rani (2008) *Hubungan di antara tingkah laku asertif dan konsep kendiri dengan “stress” di kalangan ibu tunggal bekerja di Bandar Mentakab, Pahang.* Penerbit UTM , Johor.
- Hammad, M., Awan, S. H., Akhtar, C., and Imdadullah, M. (2013). *Investigating Stress And Employee Performance In Traffic Police.* International Proceedings of Economics Development and Research, Vol. 55(28), pp. 141-144.
- Hammed, A.,(1999). *Not Reactive But Proactive: The Influence Of Assertiveness Training In Enhancing Interpersonal Skills Among Selected Bank Workers.* Nig. J. Applied Psychol,5:
- Harris, T. (1967). *I’m OK, You’re OK.* New York : Harper and Row Publishers.
- Hartos, J.L. dan Power, T.G. (2000). *Relations Among Single Mother Awareness of Their Adolescents’ Stressors, Maternal Monitoring, Mother-Adolescent Communications, and Adolescent Adjustment.* Journal of Adolescent Research, 15, hal. 546.
- Hasmizal Hassim (2007). *Stres Pekerjaan dan Penggunaan Strategi Daya Tindak di Kalangan Anggota Polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya.* Tesis Sarjana.
- Hellriegel, D., Jackson, S.E. and Slocum, J.W. (1999). *Management (8th ed.).* South-Western College: Cincinnati.
- Hussin Ismail (2011). *Arahan KPN 78: Urusetia Bidang Keberhasilan Utama Negara.* Bukit Aman. Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman
- Ibrahim Mamat (2001). *Effective Design And Successful Management Of Training.* Kuala Lumpur: Eastview Publication Sdn. Bhd.
- Ibrahim, Badaruddin and Lian, Siew Ting and Mohd Salleh, Kahirol and Sulaiman , Nor Lisa and Mustafa , Mohamad Zaid (2008) *Tingkah Laku Asertif Dan Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Universiti.* In: The 6th International Malaysian Studies Conference (MSC6), 5-7 August 2008, Kuching, Sarawak.

- Idrus Hanapiah (2005). *Hubungan Ketegangan Kerja dengan Prestasi Kerja di Kalangan Pegawai Rendah Polis : Kajian di Daerah Polis Ipoh Perak*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Ishak Mad Shah dan Mohd. Johan (2004). *Ganjaran Intrinsik dan Ekstrinsik Serta Hubungannya Dengan Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian di Kalangan Kakitangan Pembantu Tadbir di Majlis Perbandaran Muar, Johor*. Jurnal Kemanusiaan (3), Universiti Teknologi Malaysia, pp.85-94.
- Israel, Richard, Whitten, Helen dan Shaffran, Cliff (2000). *Your Mind at Work*. London: Kogan Page Limited.
- Jaafar Muhamad (2003). *Kelakuan Organisasi* (5rd ed). Kuala Lumpur: Leeds Publications.
- Johnson, B., dan Christensen, L. (2004). *Educational Research : Quantitative, Qualitative and Mixed Approaches*. Boston.Pearson Education, Inc.
- Jankowicz, A.D. (2005). *Business Research Projects*. London: International Thomson Business Press 4th edition.
- Kaplan, Robert M. dan Dennis P. Saccuzzu. (1982). *Psychological Testing, Principle, Application and Issues*. California: Wadsworth, Inc.
- Kaplan, R. M., dan Saccuzzo, D. P. (2005). *Psychological Testing: Principles, Applications, And Issues*. India, ThomsonWadsworth Inc.
- Kaur, R., Chodagiri, V. K., and Reddi, N. K. (2013). *A psychological study of stress, personality and coping in police personnel*. Indian Journal of Psychological Medicine, 35(2), 141- 147. doi: 10.4103/0253-7176.116240.
- Kavitha Raman (2001). *Hubungan antara Asertif dan Konsep Kendiri di Kalangan Pekerja. Satu Kajian Kes di Maybank Kluang*. Projek Ijazah Sarjana Muda yang Tidak Diterbitkan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Kinnear, P. R. dan Gray , C. D. (1997). *SPSS for Windows Made Simple (2<sup>nd</sup> ed.)*. East Unitede Kingdom: Psychology Press.
- Khalid Abu Bakar (2013). *Majlis Pemakaian Pangkat Ketua Polis Negeri*. Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman. Kuala Lumpur.
- Khalid Abu Bakar (2016). *Amanat Ketua Polis Negara 2016*. PDRM, Bukit Aman, Kuala Lumpur
- Khalid Johari (2003). *Penyelidikan Dalam Pendidikan. Konsep dan Prosedur*. Selangor. Prentice Hall.



- Krejcie, R.V. dan Morgan, D.W. (1970). *Determining Sample Size For Research Activities. Educational and Psychological Measurement*. 30.607-610.
- Lai Shyn Wan (2001). *Kajian Tingkahlaku Asertif di Kalangan Penyelia Asahi Best Base Sdn. Bhd. Kulim, Kedah Darul Aman*. Projek Ijazah Sarjana Muda yang Tidak Diterbitkan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Laporan Suruhanjaya Diraja Penambahbaikan Perjalanan Dan Pengurusan Polis Diraja Malaysia (2005). Kuala Lumpur : Percetakan Nasional
- Laporan Tahunan Polis DiRaja Malaysia (2008; 2009; 2010; 2011; 2012; 2013; 2014; 2015). PDRM, Bukit Aman, Kuala Lumpur.
- Laporan Tahunan Cawangan Trafik Polis DiRaja Malaysia (2014). PDRM, Bukit Aman, Kuala Lumpur
- Laura,K.,K. (2011). *Investigating The Relationship Between Assertiveness And Personality Characteristics*. Thesis Bachelor Sciences of University of Central Floride.
- Lim Guek Lee (1996). *Persekitaran Keluarga dan Konsep Kendiri di Kalangan Pelajar Ponteng Sekolah*. Projek Ijazah Sarjana yang Tidak Diterbitkan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Bangi.
- Lindsay, S.R. (2001). *Effect Of Assertive Training On Young Adults. Adolescence*. 14. 523-528.
- Liz, W., dan Jenny, D. (1995). *The Assertive Trainer: A Practical Handbook on Assertiveness for Trainers and Running Assertiveness Courses*. London:McGraw Hill.
- Locke, D.C., Myers, J.E. dan Herr, E.L. (2001). *The Handbook of Counseling*. Thousand Oaks, Carlifornia : Sage Publications, Inc.
- Lounsbury, J. W., Loveland, J. M., Sundstrom, E. D., Gibson, L. W., Drost, A. W., and Hamrick, F. L. (2003). *An investigation of personality traits in relation to career satisfaction*. *Journal of Career Assessment*, 11, 287–307.
- MacNeilage Linda A., A. Adams Kathleen (1982). *Assertiveness At Work*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maheshwari, S. K. and Gill, K. K. (2015) *Relationship of Assertiveness and Self Esteem among Nurses*. *International Journal of Health Sciences and Research (IJHSR)*, 5 (6), 440-449.
- Mahamad Akhir Darus (2016). *Pelan Strategik Lima Tahun Trafik PDRM (PS5T-PDRM 2018-2020)*. Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman

- Mahmood Nazar Mohamed (1992). *Pengantar Psikologi*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mann, R. D. (1959). *A review of the relationship between personality and performance in small groups*. *Psychological Bulletin*, 56, 241–270.
- Mardhiah Yaacob (2012). *Strategi Daya Tindak Sebagai Moderator Dalam Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Kesejahteraan Psikologi*. Tesis Sarjana, Tidak Diterbitkan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Masilamani, R., Bulgiba, A., Chinna, K., Darus, A., Isahak, M., Kandiben, S., and Koh, D.( 2013). *Prevalence and associated factors of stress in the Malaysian police force*. *ScienceDirect - Preventive Medicine*, 57, S57-S59.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper dan Row.
- Maznah Shamsuddin (1999). *Ibu Tunggal: Kajian Terhadap Konteks Kemampuan Pengurusan Kekeluargaan*. Projek Ijazah Sarjana Muda yang Tidak Diterbitkan. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mehrabi, J., Jadidi, M., Haery, F.A. and Alemzadeh, M. (2013). *The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Learning (Boroojerd Telecommunication Company as Case Study)*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. January, Vol. 3, No. 1.
- Mehta, A. (1999) *Using self-concept to assess advertising effectiveness*, *Journal of Advertising Research*, 39(January/February), pp. 81–89.
- Mitchell, T. R., (1973), *Motivation and Participation: An Integration*. *Journal of Academy of Management*, 16, 160-179.
- Mitchell, Mark L. dan Jolley, Janina M. (2004). *Research Design. Explained. 4<sup>th</sup> Ed.* Belmont.Wadsworth Thomson Learning.
- Mohd Redzuan Hj Mat Zin (2011). *Pemahaman Pegawai Polis Tentang Bidang Keberhasilan Utama Negara : Kajian Di IPD Serdang*, Tesis Sarjana UKM, KL
- Mohd Fuad Latif (2016) *Dasar latihan Sumber Manusia Polis Diraja Malaysia 2013*. Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman

- Mohamed Sazif Mohamed Subri (2011). *The Stress Effect Towards PDRM Personnel: A Case Study on Health Problems and Job Satisfaction in Kedah*. Masters Diss., Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Mohd Ismail Haji Roslan (2004). *Hubungan di Antara Tingkah Laku Asertif dengan Konsep Kendiri Di Kalangan Pengurus-Pengurus Lembaga Pertubuhan Peladang Negeri Johor*. Projek Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Majid Konting (2004). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Najib Abdul Razak (2009). *Ucapan Perdana Menteri di Majlis Perhimpunan Perdana Menteri Bersama Anggota Pentadbiran dan Penjawat Awam Serta GLC*. Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya.
- Mohd Najib Ghafar (2003). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor Bahru: Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd Hizam dan Abdullah Sanusi (2007). *Pengurusan Strategik*. Petaling Jaya: Perentice Hall.
- Mohd Reduan, A. (2004). *Panduan dan Rujukan PTK Polis*. Kuala Lumpur : Red One Enterprise.
- Mohd. Sahandri Gani Hamzah (2008). Pusat Kegiatan Guru (PKG) Pemangkin Kecemerlangan. Ucapan Utama Persidangan Kebangsaan PKG, Seremban.
- Mohd. Zaidi Rahmat (2008). *Kesan Latihan Asertif ke atas Dimensi-Dimensi Konsep Kendiri di Kalangan Pegawai Pertengahan Kumpulan Pendidikan YPJ Johor Bahru*. Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia), Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Moon, M.M., and Jonson, C.L. (2012). *The influence of occupational strain on organizational commitment among police: A General Strain Theory Approach*. Journal Of Criminal Justice, Vol. 40, pp. 249-258.
- Musa Hassan (2010). *Perutusan Sempena Peringatan Hari Polis 2003*. Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman
- Murphy, K.R dan Davidshover. (1998). *Psychological Testing: Principles and Application*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.

- Mugyabuso, J., F., L., & Doris, S., M., (2000). *Effective Library Management: Issues for Managers and Subordinates*. New Library World. Vol 101. 263-268.
- Muhamad Faisal Othman (2005). *Hubungan Antara Tingkahlaku Asertif dengan Konsep Kendiri dan Komunikasi di Kalangan Pegawai-pegawai Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Johor*. Universiti Teknologi Malaysia.
- McBurney, D.H. (1990). *Experimental Psychology*. Belmont. CA: Wadsworth.
- McMillan, J.H., dan Schumacher, S. (2006). *Research in Education: Evidence Based Inquiry*. New York. Pearson Education, Inc.
- Nijman, D.J.J. (2004). *Differential Effects Of Supervisor Support On Transfer Of Training*. Enschede: University of Twente.
- Niikura Ryoko (1999). *Assertiveness Among Japanese, Malaysian, Filipino and U.S White Collar Workers*. Journal of Social Psychology. 139. 690.
- Noraini Ahmad (2001). *Asertif dan Komunikasi*. Utusan Publications and Distributors, Kuala Lumpur.
- Nomi anak Lian (1999). *Hubungan di antara Tekanan Kerja, Iklim Organisasi dan Budaya Polis Dengan Prestasi Kerja di Kalangan Anggota Polis Jabatan Siasatan Jenayah Ibu Pejabat Kontinjen Kuala Lumpur*. Tesis Sarjana. Bangi Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Noe. R.A. (2003). *Employee Training and Development*. New York. McGraw Hill.
- O'Connell, A. N. (1989). *Psychology of Women Student self Concept, Attitudes and Assertiveness: A Decade of Research*. *Teaching of Psychology*. 16(4), 178-181.
- O'Connell, A. N. (2001). *Models of Achievement: Reflections of Eminent Women in Psychology*, 3, 136-147.
- Ohlsen, M. M., Horne, M. A., dan Lawe, F.C. (1988). *Group Counseling*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Othman Mohamed (1977). *Personality Characteristics and Occupational Inclinations of Malaysian Students of Ohio University*. Thesis Sarjana yang Tidak Diterbitkan. University of Ohio.
- Othman Mohd Yunus (1994). *Kesan Tingkahlaku Kepimpinan ke atas Hubungan di antara Budaya Organisasi dengan Jiwa Polis, Prestasi Kerja dan Tekanan Kerja*. Tesis Sarjana. Bangi. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 14 (2012) : *Program Transformasi Minda*. Jabatan Perkhidmatan Awam.

- Perintah Tetap Ketua Polis Negara (PTKPN) A 302. *Doktrin Latihan PDRM*.  
Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman
- PDRM (2007). *Perancangan Strategik 5 Tahun PDRM: Implikasi keatas Program Latihan Asas Kepolisian (PLAK)*
- PDRM (2007). *Pelan Strategik Lima Tahun PDRM (PS5T-PDRM 2007-2011)*.  
Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman
- Perintah Tetap Ketua Polis Negara. Bahagian Perhubungan Awam Bukit Aman.
- Pengaman (2010). *Majalah Polis Diraja Malaysia Bil 1*.
- Patterson, G. T. (2009). *Mental stress and workers' compensation claims among police officers*. *Journal of Workplace Rights*, 14(4), 441-455.
- Pattom, M. Q. (2003). *Qualitative evaluation and Research Method (3<sup>rd</sup> ed)*.  
Newbury Park, CA: Sage Publishing.
- Pierce, J.L., and Gardner, D.G. (2004). *Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature*. *Journal of Management*, 30(5), 591-622.
- Plucker, J. A. dan Stocking, v. B.( 2001). *Looking Outside and Inside: Self Concept Development of Gifted Adolescents*. *Journal of Exceptional Children*, Vol. 67, No. 4, pp. 535-548.
- Ponterotto, J.G., Utsey, S.O., dan Pedersen, P.B. (2006). *Preventing Prejudice : A Guide For Counselor, Educations and Parent*. Thousand Oaks, CA: sage
- Pooja Yadav and Naved Iqbal Jamia Millia Islamia (2009). *Impact of Life Skill Training on Self-esteem, Adjustment and Empathy among Adolescents* New Delhi. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. October 2009, Vol. 35, Special Issue, 61-70.
- Pourjali, F and Zarnaghash, M. (2010). *Relationships between Assertiveness and the Power of Saying No with Mental Health among Undergraduate Student*, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 9, 137–141.
- Pratanti (2007). *Internet. Perilaku Asertif Dan Perilaku Agresif*. Jakarta.  
<http://www.indonesiannursing.com>
- Rathus, S.A (1972). *An Experimental Investigation of Assertive Training in group setting*. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 3(2),81-86
- Rathus, S.A (1973). *A 30 Item Schedule For Assessing Assertive Behavior*. *Behavior*

- Therapy*. 4-398-406.
- Rathus, S. A. (1975). *Principles and Practices of Assertive Training*. 5. 9-20.
- Rathus, S. A., dan Nevid, J. S. (1986). *Adjustment and Growth – The Challenges Of Life*. Canada: CBS College Publishing.
- Ratna Maharani Hapsari (2007). *The Contribution of Assertive Behavior on Employees Self-Esteem*. Undergraduate Program, Faculty of Psychology, 2007 Gunadarma University.
- Richmond, V.P. dan McCroskey, J.C. (1985). *Communication: Apprehension, Avoidance, and Effectiveness*. Scottsdale, AZ: Gorsuch Scarisbrick :
- Rini, J. (2001). *Jurnal Psikologi Hubungan Asertivitas Perilaku Seksual*.
- Robbins, S.P. (2001). *Organizational Behavior. 9th Ed*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Robbins, S. P., and Coulter, M. (1996). *Management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Robert Peel (2001). *To Police : Safety, Service and Friendship*. New Westminster Police Service 2001.
- Rogers, C. (1951). *Client-centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. London: Constable.
- Rosnani Mat Nawi (1998). *Reformasi Pentadbiran Awam : Satu Kajian Mengenai Organisasi Polis DiRaja Malaysia*. UKM
- Rohana Hamzah dan Fadillah Ismail (2008). *Asertif*. Malaysia : Univision Press.
- Rosenberg, M.J. dan Hovland, C.I. (1960). *Attitude Organization and Change* (eds). New Haven: Yale University Press.
- Rosnow, R.L., and Rosenthal, R. (1993). *Beginning Behavioral Research: A conceptual primer*. New York: Macmillan.
- Rohani Nasir dan Nur Eda (2003). *Tekanan Kerja, Tekanan Rumah Tangga dan Komitmen Kerjaya di Kalangan Pegawai Wanita Polis Diraja Malaysia*. Tesis Sarjana. Sintok. Universiti Utara Malaysia.
- Ruslan Khalid (2007). *Stress dan Efektif Komitmen : Kajian Ibu Pejabat Polis Klang*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Rusmini bt. Ku Ahmad (2006). *Hubungan antara kepimpinan, komitmen guru, kompetensi guru, amalan-amalan terbaik dan keberkesanan sekolah*. Tesis PhD yang tidak diterbitkan: Universiti Utara Malaysia.
- Russell, L. M. (2014). *An empirical investigation of high-risk occupations: leader*

- influence on employee stress and burnout among police. *Management Research Review*, 37(4), 367-384. doi: 10.1108/MRR-10-2012-0227.
- Salkind N.J. (2000). *Exploring research* (4<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Salmah Othman (2009). *Kecerdasan Emosi Dan Tekanan Kerja Serta Hubungannya Dengan Komitmen Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis Diraja Malaysia*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah, Malaysia.
- Sakine, K., Mitra, M., and Ladan, H., (2014). *Effectiveness of Assertiveness Group Training on Reducing Anxiety, Aggression and Burnout*. *Journal of Applied Sciences Research*; May 2014, Vol. 10 Issue 5, p370.
- Sapora Sipon (2008). *Mengenalpasti Punca Stress Anggota Polis*. Rencana Utusan. <http://www.utusan.com.my>.
- Schunk, Dale H. (2000). *Self Efficacy and Academic Motivation*. *Education Psychologist* Volume 29.
- Sears, P. S. (1966). *Memorandum with respect to the use of the Sears Self-Concept Inventory*. *Unpublished Manuscript*, Stanford University.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill-building Approach*. Third Ed. New York: John Wiley & Sons, Inc., p. 288.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business: A skill building approach*, 4th edition, John Wiley and Sons
- Sharifah, Joni dan Balan (2001). *Hubungan Antara Komunikasi Dalam organisasi Dengan Kepuasan Kerja, Prestasi Kerja dan Komitmen Kerja*. Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Bangi.
- Sharifah Aini (2007). *Pemahaman Pegawai Polis Tentang Globalisasi: Kajian di Lembah Klang*. Tesis Sarjana UKM.
- Sidek Mohd Noah (2005). *Reka Bentuk Penyelidikan : Falsafah, Teori dan Praktis*. Serdang. Universiti Putra Malaysia.
- Sidek Mohd Noah dan Jamaluddin Ahmad (2005). *Pembinaan Modul : Bagaimana Membina Modul Latihan dan Modul Akademik*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Sidek Mohd Noah (2007). *Kesahan Dan Kebolehpercayaan Alat Ukuran Vocational Preference Inventory* oleh John L. Holland. *Journal PERKAMA*. 13, 59-73.
- Sekaran, Uma (2000). *Research Method For Business : A Skill Building Approach* (3<sup>th</sup> ed). New York. John Wiley and Sons Inc.

- Sekaran, Uma (2003). *Research Method For Business : A Skill Building Approach* (4<sup>th</sup> ed). New York. John Wiley and Sons Inc.
- Stephen Robbins Dan Mary Coulter (2005). *Management* (8<sup>th</sup>. Ed) New Jersey. Prentice Hall
- Smith, M.J. (1975). *When I Say No I Feel Guilty*. New York : Bantam Press.
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership* (1st ed.) New York: Free Press.
- Stubbs, David R. (1985). *How to Use Assertiveness at Work*. USA : Gower Publishing.
- Stufflebeam, D.L. dan Shrinfield,A.,J., (1971). *Educational Evaluation and Decision Making*. Itasca, IL: F.E. Peacock.
- Sundaram, M. S., and Kumaran, M. J. (2012). A study on frequency of occupational stress among grade I police constables. *International Journal of Business Management & Economic Research*, 3(4), 590-597.
- Tai, W.T. (2006). *Effects of training framing, general self efficacy and training motivation on trainee"s training effectiveness*. *Personnel Review*, 35 (1), 51-65.
- Tannous, F.,G., (2015). *The effectiveness of assertiveness training in improving self-esteem among a sample of students with low emotional- behavioral traits*. *International Journal of Adult and Non Formal Education*. ISSN: 2437-1866 Vol. 3 (1), pp. 055-061.
- Tennant, C.; Boonkrong, M. and Roberts, P. (2002) '*The design of a Training Programme Measurement Model*', *Journal of European Industrial Training*, 26(5), pp.230-240.
- Thahira Bibi TK Muthu Koya Thangal (2002). "*Hubungan antara Tingkah Laku Asertif dengan Gaya Komunikasi di Kalangan Penyelia : Satu Kajian Kes di Wearnes Electronic, Pontian, Johor*. Projek Ijazah Sarjana Muda yang Tidak Diterbitkan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Thomas, K.W. (2002), *Introduction to Conflict Management: Improving Performance Using the TKI*, CPP, Mountain View, CA.
- Townend, A. (1991). *Developing Assertiveness*. London. London : Routledge.
- Tracey, J. B., Hinkin, T. R., Tannenbaum, S. I., & Mathieu, J. E. (2001). *The Influence Of The Individual Characteristics And The Work Environment On Varying Levels Of Training Outcomes*. *Human Resource Development Quarterly* 12(1), 210-214.



- Tuckman, B.W. (1988). *Conducting Educational Research New York (3<sup>rd</sup> ed.)*. San Deigo: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.
- Umi Habibah Abdul Rani (2008). *Kesan Latihan Asertif Terhadap Tegas Diri di Kalangan Ibu Tunggal Yang Berpendapatan Tetap*. Penerbit UTM. Skudai.
- Venugopal Navaretnam (2011). *The Influence Of Leadership Styles/Behavior And Competencies Towards The Job Satisfaction Of Employees In The Royal Malaysia Police*. Master's Diss., Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah, Malaysia.
- Violanti, J. M. (2010). *Police suicide: A national comparison with fire-fighter and military personnel*. *Policing: An International Journal of Police Jurnal Kemanusiaan Bil. 23* ISSN : 1675-1930 Universiti Teknologi Malaysia Jurnal Kemanusiaan Bil. 23 24 Strategies and Management, 33(2), 270-286.
- Wan Azmi Ramli (1984). *Latihan Satu Hala Cara Profesional*. Petaling Jaya. Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Webster, J. H. (2013). *Police officer perceptions of occupational stress: the state of the art*. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 36(3), 636-652. doi: 10.1108/PIJPSM-03- 2013-0021.
- Weiten, W. (1986). *Psychology Applied To Modern Life – Adjustment in the 80s*. (2<sup>nd</sup> ed). California : Brooks/Cole Publishing Company.
- Willis, L dan Daisley, J. (1995) . *The Assertive Trainer*. United Kingdom : Mac Graw-Hill International Limited.
- Winner, B. J. (1971). *Statistical Principles in Experimental Design (2<sup>nd</sup> Ed.)*. New York: Mc Graw Hill.
- Woolfolk (2000). *Educational Psychology*. New York.
- Wooten, L. P. (2005). *Framing Crisis Management: A Multiple Lens Perspective*. Darden Executive Briefing Series On Crisis Management. Charlottesville, VA: Darden Press, Batten Institute.
- Yahaya dan Ramli (2009). *The Relationship between Self-Concept and Communication Skills towards Academic Achievement among Secondary School Students in Johor Bahru*. *International Journal of Psychological Studies*. 1 (2).
- Yong Kim (2003). *The Effect of Assertiveness Training on Enhancing The Social Skills of Adolescents With Visual Impairments*. *Journal of Visual Impairments and Blindness*. May 2003.

- Zafir, M.M dan Fazilah, M.H. (2006). *Stres Di Tempat Kerja Dan Kesannya Terhadap Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan*. Malaysian Journal of Community Health, 6: Vol. 12.
- Zamalia Mahmud (2008). *Handbook Of Research Methodology: A Simplified Version*. Production Unit, UPENA, UiTM Shah Alam, pp 1138.
- Zikmund, W. G. (1997). *Exploring Marketing Research* (6th ed.) Orlando: The Dryden Press.
- Zukauskas, G., Ruksenas, O., Burba, B., Grigaliuniene, V., and Mitchell, J.T. (2009). *A study of stress affecting police officers in lithuania*. International Journal of Emergency Mental Health, 11(4), 205-214.
- Zuraini Zakaria (2005). *Hubungan di antara Tingkah Laku Asertif dan Konsep Kendiri dengan Stres Di Kalangan Ibu Tunggal Bekerja di Mentakab, Pahang*. Projek Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia.