

## KEINGINAN MENDAPATKAN PERKHIDMATAN KAUNSELING: PERSPEKTIF PELAJAR UTM BERDASARKAN MODEL CRAMER

Mastura Mahfar\*, Nur Liyana Idrus, Nur Iffah Mohd Sabri, Nur Najwa Farhana Abdul Halim

*School of Human Resource Development and Psychology, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 Skudai, Johor, Malaysia.*

\*Corresponding author: [mastura@utm.my](mailto:mastura@utm.my)

**Article history:** Received: 01 March 2017 Received in revised form: 15 February 2018 Accepted: 16 July 2018 Published online: 14 August 2018

### Abstrak

Perkhidmatan kaunseling telah berkembang secara meluas di universiti. Walau bagaimanapun, masih kekurangan kajian yang memfokuskan terhadap faktor keinginan pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Oleh itu, kajian ini dilaksanakan bertujuan untuk mengenal pasti faktor-faktor berkaitan keinginan pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling dengan menggunakan Model Cramer (1999). Soal selidik yang mengukur sokongan sosial (Cutrona & Russell, 1987), penyembunyian diri (Larson & Chastain, 1990), tekanan (Green *et al.*, 1988) dan sikap terhadap kaunseling (Fischer & Farina, 1995) telah digunakan untuk menilai seramai 118 orang pelajar tahun tiga dari Fakulti Pengurusan, UTM yang telah dipilih melalui persampelan rawak berlapis. Keputusan kajian menunjukkan bahawa setiap faktor berkaitan keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling (sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling) berada pada tahap rendah. Walau bagaimanapun, faktor paling dominan berkaitan keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling di UTM Skudai ialah penyembunyian diri. Manakala, tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling dalam kalangan pelajar berdasarkan jantina. Kajian ini diakhiri dengan implikasi dan cadangan dan kajian pada masa hadapan.

Kata kunci: perkhidmatan kaunseling, Model Cramer, sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan, sikap terhadap kaunseling.

### Abstract

*Counseling services have been widely developed in universities. However, there is still a lack of research that is focused on the factors pertaining to students' willingness to seek counseling services. Therefore, this study was conducted to identify factors related to the students' willingness to seek counseling services using the Cramer Model (1999). The questionnaires which measured the social support (Cutrona & Russell, 1987), self-concealment (Larson & Chastain, 1990), stress (Green *et al.*, 1988) and attitude towards counseling (Fischer & Farina, 1995) were employed to evaluate 118 third-year students from the Faculty of Management, UTM who were selected through a randomized sampling. The results of the study showed that each factor related to the willingness of students to seek counseling services (social support, self-concealment, stress, and attitudes towards counseling) is at a low level. However, the most dominant factor regarding the students' willingness to seek counseling services at UTM Skudai is self-concealment. Meanwhile, there was no significant difference in social support, self-concealment, stress and attitudes factors in relation to counseling among the students based on gender. This study concludes with the implications as well as the recommendations for future works for researchers.*

*Keywords: counseling services, Cramer Model, social support, self-concealment, stress, and attitudes towards counseling.*

© 2018 Penerbit UTM Press. All rights reserved

### 1.0 PENGENALAN

Menurut Othman Mohamed (2000), bimbingan merupakan sebahagian daripada proses membantu menyelesaikan sesuatu permasalahan individu. Bantuan dan langkah-langkah penyelesaian ini diberikan secara tersusun dan teratur dengan mengikut arahan yang diberikan. Manakala, kaunseling pula bermaksud suatu proses tersusun dan sistematik yang dilaksanakan oleh kaunselor berdaftar mengikut etika kaunseling dalam membantu individu berdasarkan prinsip-prinsip psikologi. Hal ini adalah untuk memberi kemajuan yang lebih baik kepada individu dan seterusnya membuat perubahan terhadap kemajuan yang diinginkan (Othman Mohamed, 2000). Selain itu, terdapat pelbagai pandangan berkaitan istilah kaunseling. Misalnya, kaunseling melibatkan hubungan yang erat dan mesra antara kaunselor berpengalaman dengan kliennya (Kottler & Shepard, 2011). Ini bermakna, kaunseling bertujuan membantu individu dalam menyelesaikan masalah, menerangkan dengan lebih teratur kehidupan yang diinginkan, melakukan perubahan positif yang diinginkan oleh individu untuk mencapai matlamat dan penyelesaian masalah berbentuk emosional. Perkhidmatan ini juga boleh memberi kesedaran kepada individu bagi melakukan perubahan dalam diri ke arah lebih positif pada masa akan datang. Perkhidmatan ini juga adalah proses membantu individu mengenali potensi diri masing-masing, mengenali corak persekitarannya dan cara menggerakkan perannya dan hubungan agar lebih maju ke hadapan (Hansen, Rossberg & Cramer, 2000).

Berdasarkan ciri-ciri positif yang terdapat dalam kaunseling, maka perkhidmatan bimbingan dan kaunseling ini adalah terus berkembang dari masa ke semasa. Misalnya, perkhidmatan kaunseling telah bermula secara formal sejak tahun 1963 apabila kursus peringkat sijil dimulakan di Maktab Perguruan Ilmu Khas, Cheras, Kuala Lumpur. Pada awalnya, Kementerian Pelajaran Malaysia hanya

mewujudkan perkhidmatan bimbingan kaunseling di sekolah-sekolah. Walau bagaimanapun, pada tahun 1984, bersesuaian dengan perakuan dasar pelajaran, terdapat beberapa Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) di Malaysia yang mula menawarkan kursus di peringkat pra siswazah dan pasca siswazah seperti di Universiti Putra Malaysia, Universiti Malaysia Sabah, Universiti Utara Malaysia dan beberapa IPTA lain (Lloyd & Aminah, 1987). Antara objektif wujudnya perkhidmatan kaunseling di universiti dan di sekolah-sekolah amnya adalah untuk membantu para pelajar lebih bersikap terbuka dan mampu membuat pilihan yang terbaik, membantu pelajar mengenali diri dalam persoalan yang dihadapi demi menghasilkan perubahan imej diri yang positif serta membantu pelajar menilai kekuatan dan kelemahan diri mereka (Kottler & Shepard, 2011). Malahan, perkhidmatan kaunseling juga dapat membantu menangani gangguan emosi dalam kalangan pelajar, meningkatkan pembangunan potensi diri pelajar dan kematangan sosial dalam berkomunikasi, menyemaikan tanggungjawab dalam diri pelajar serta membantu pelajar menyesuaikan diri dalam apa jua cabaran.

Di Malaysia, senario perkhidmatan bimbingan dan kaunseling seringkali mendapat perhatian daripada pelbagai pihak. Menurut See Ching Meu (2003), penubuhan pusat Kaunseling di kebanyakan institusi pengajian tinggi adalah bertujuan untuk menyediakan perkhidmatan yang berbentuk pemusatan pelajar bagi membantu pelajar dari segi perkembangan diri, akademik, kerjaya, peribadi, pencegahan dan menggalakkan kesihatan mental. Justeru, situasi ini dilihat berbeza dengan keperluan terhadap kaunselor di sekolah menengah yang diperlukan kerana berlakunya peningkatan masalah tingkah laku dalam kalangan pelajar di sekolah setiap tahun. Berdasarkan kajian-kajian yang telah dilaksanakan sebelum ini, terdapat berbagai perspektif dari segi keperluan terhadap perkhidmatan kaunseling di sekolah dan institusi pengajian tinggi. Misalnya, kajian yang dilaksanakan ke atas perkhidmatan kaunseling telah menunjukkan bahawa sejumlah 96.6 peratus pelajar dari sekitar sekolah menengah di Semenanjung Malaysia pernah mendengar tentang perkhidmatan bimbingan dan kaunseling, manakala 92.7 peratus pelajar pula tahu mengenai peranan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling (Sidek Mohd Noah *et al.*, 2005). Kajian ini menunjukkan bahawa perkhidmatan kaunseling merupakan perkhidmatan yang paling penting dan diperlukan dalam proses pembelajaran pelajar dari masa ke semasa kerana ianya dapat membantu menangani permasalahan yang dihadapi oleh pelajar. Hasil kajian Norhana Othman (2004) pula mendapati bahawa keperluan pelajar terhadap kaunseling adalah tinggi terhadap keempat-empat aspek, iaitu penerangan atau maklumat berkaitan pemilihan mata pelajaran, kemahiran belajar penyebaran maklumat pendidikan dan kerjaya, dan kemahiran menghadapi masalah. Kesemua keperluan yang dinyatakan itu dapat dirumuskan sebagai bidang perkembangan kerjaya, bidang perkemabangan akademik dan bidang perkembangan diri dan sosial.

Justeru, pusat perkhidmatan kaunseling di dapati telah berkembang secara meluas di sekolah-sekolah menengah, institusi pengajian tinggi awam (IPTA), institusi pengajian swasta (IPTS) dan di beberapa jabatan kerajaan tertentu. Menurut Nordin Kardi (1997), pusat perkhidmatan kaunseling di Pusat Pengajian Tinggi Awam (IPTA) lebih maju berbanding dengan beberapa negara ASEAN yang lain. Tambahan pula, institusi pengajian tinggi dan sekolah kini sangat menitik beratkan perkhidmatan kaunseling di tempat pembelajaran untuk menangani masalah disiplin pelajar. Malahan, kaunselor kini bukan sahaja terdapat di keseluruhan sekolah rendah, sekolah menengah, bahkan di IPTA/IPTS. Secara tidak langsung, kebanyakan negara di dunia kini mempunyai perkhidmatan kaunseling yang tersendiri dalam membantu masyarakat seperti di Amerika, Kanada, Australia, dan Turki (Zainuddin Abu, Zuria Mahmud dan Salleh Amat, 2008). Menurut Zainuddin Abu, Zuria Mahmud dan Salleh Amat (2008), antara fungsi pusat perkhidmatan kaunseling kolej di Australia, Kanada dan Amerika adalah untuk membantu pelajar dalam mencapai matlamat yang diinginkan seperti matlamat dalam pendidikan dan matlamat kehidupan yang lebih teratur, perkembangan potensi diri dalam pendidikan, memberi nasihat kepada pelajar yang mengalami masalah penyesuaian diri terhadap sosial dan persekitaran, kerjaya. Malahan, perkhidmatan ini juga adalah untuk membantu dan menyokong pelajar dalam meningkatkan perkembangan diri pelajar melalui perbincangan (Boyd *et al.*, 2003).

Selain itu, menurut Oya Yerin Guneri (2006), perkhidmatan kaunseling di Universiti Turki misalnya, menawarkan teknik-teknik komunikasi berkesan kepada pelajar, membantu pelajar dan membantu pelajar dalam mencapai keputusan yang memuaskan dalam peperiksaan dan kemahiran belajar yang lebih teratur. Ini kerana, di Universiti Turki wujudnya masalah komunikasi yang ketara serta sukar menyesuaikan diri dengan keadaan persekitaran. Goh, Xie, Wahl, Zhong, Lian dan Romano (2007) pula menyatakan bahawa perkhidmatan kaunseling ditubuhkan di Universiti Cina pula adalah bagi membantu pelajar yang mengalami gangguan mental dan tekanan. Warganegara Cina merupakan penduduk yang paling ramai mempunyai masalah kesihatan mental iaitu seramai 16 juta pesakit (Goh *et al.*, 2007). Kaunselor pelajar di universiti seringkali diminta untuk melakukan lebih banyak penyelidikan berkaitan masalah kesihatan mental pelajar. Manakala, menurut Schwartz, Griffin, Russel dan Frontaura-Duck (2006), perkhidmatan kaunseling kolej telah menyediakan satu program inovatif di tempat pembelajaran untuk menjelaskan kepada pelajar kolej tentang perkongsian pengalaman peribadi tentang isu-isu hubungan di kolej, membincangkan isu penderaan dalam hubungan, memberi sokongan kepada rakan-rakan berkaitan pembelajaran, dan memberi nasihat yang berkesan berkaitan masalah konflik.

Berdasarkan kajian Kamal Ali, Rut Douni dan Irene Tiurma Siagian (2001), pelajar di Kolej Universiti Tun Hussien Onn (KUiTTHO) mempunyai persepsi dan pandangan tersendiri dalam mendorong mereka ke pusat perkhidmatan kaunseling. Hal ini dapat menjelaskan bahawa pusat perkhidmatan kaunseling memainkan peranan penting dalam melaksanakan strategi dan kaedah yang dapat menarik perhatian pelajar supaya mereka mempunyai minat ke perkhidmatan kaunseling. Contoh personaliti kaunselor yang peramah dan kerahsiaan yang dinyatakan dalam perkhidmatan kaunseling dapat memberi mereka peluang dalam menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi oleh mereka. Selain itu, terdapat faktor-faktor lain yang mendorong pelajar ke perkhidmatan kaunseling. Misalnya, hasil kajian Jas Lailie (2002) menunjukkan bahawa pelajar yang mempunyai keyakinan diri yang rendah akan sering merasakan dirinya tidak mampu bergaul dengan dengan masyarakat. Malahan, pelajar sebegini sering gagal dalam pergaulan dan tidak mampu membina tali persahabatan sehingga mereka menjadi kesunyian dan tertekan. Justeru, masalah yang dihadapi oleh pelajar ini adalah faktor yang mendorong mereka dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling bagi menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan kajian Zainuddin Abu *et al.* (2008), masalah sosial pelajar IPT yang berkaitan dengan khalwat dan perlakuan tidak sopan di tempat awam juga mendorong pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Ini kerana, mereka berasa malu untuk meluahkan masalah mereka dengan ibu bapa dan rakan sebaya kerana perbezaan pendapat dan akan dipandang negatif. Mereka merasakan perkhidmatan kaunseling adalah pemilihan yang terbaik dalam menyelesaikan masalah mereka kerana ciri-ciri yang terdapat dalam diri kaunselor.

Faktor sokongan sosial juga boleh mempengaruhi keinginan seseorang pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Cramer, 1999) di mana sokongan sosial yang tinggi akan mengurangkan keinginan mereka untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Ini kerana, kebanyakan pelajar lebih suka merujuk kepada pihak-pihak lain berbanding kaunselor bagi menyelesaikan masalah yang mereka

hadapi seperti ahli keluarga dan rakan-rakan. Sekiranya ahli keluarga dan rakan-rakan tidak dapat membantu, mereka akan merujuk kepada saudara mara yang rapat. Oleh itu, berjumpa dengan kaunselor hanyalah sebagai pilihan yang terakhir (Cramer, 1999; Peterson & Nisenholz, 1998). Selain itu, menurut Cramer (1999), faktor penyembunyian diri (*self-concealment*) juga adalah salah satu faktor yang mendorong pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Penyembunyian diri berlaku apabila seseorang pelajar berasa takut dan malu untuk berkongsi maklumat diri dengan ibubapa atau pelajar lain. Keadaan ini akan memberi tekanan yang tinggi terhadap pelajar tersebut yang akhirnya mendorong mereka mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Cramer, 1999). Berdasarkan jantina, menurut Kisha *et al.* (2012), kebanyakan lelaki di Afrika-Amerika lebih suka menyimpan perasaan dan masalah berbanding perempuan di negara tersebut.

Secara keseluruhannya, berdasarkan huraian dan penerangan yang telah dikemukakan tersebut, kepentingan perkhidmatan kaunseling tidak dapat disangkal lagi kerana perkhidmatan ini bukan sahaja dapat membantu mengurangkan dan mengatasi permasalahan pelajar, bahkan memberi pendedahan kepada pelajar dalam kerjaya dan pendidikan, memberi kaedah-kaedah yang dapat menentukan kejayaan kepada pelajar, membuat perubahan dalam diri pelajar tersebut ke arah yang lebih positif, membina perhubungan yang sihat dengan masyarakat, keluarga dan rakan sebaya, memberi kaedah atau cara menguruskan masa dan kewangan yang lebih teratur dan tersusun serta kaedah memilih rakan sebaya yang lebih bersifat positif (Sigelman & Rider 2003).

Walau bagaimanapun, sejauh manakah faktor-faktor yang mendorong pelajar dari dua buah program di Fakulti Pengurusan, UTM dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling khususnya di Pusat Kaunseling, UTM Skudai masih menjadi satu persoalan. Justeru, kajian ini telah dilaksanakan dengan menggunakan Model Cramer (1999) dalam menerangkan faktor-faktor yang mendorong pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

### Pernyataan Masalah

Perkhidmatan bimbingan dan kaunseling merupakan satu bidang perkhidmatan yang ditawarkan dari masa ke semasa bagi membantu perkembangan peribadi dan pembangunan seseorang individu sama ada secara perseorangan atau berkumpulan (Neukrug, 2012). Ini adalah kerana perkhidmatan yang ditawarkan dapat membantu individu serta memberikan kesan yang positif dalam kehidupan mereka. Malah, persepsi yang baik terhadap peranan dan perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan memberi kesan positif serta mendorong individu untuk mendapatkan perkhidmatan tersebut. Mohd Tajudin (2003) menjelaskan bahawa bersesuaian dengan era globalisasi abad ke 21 ini, kaunselor di insititusi pengajian tinggi awam dan swasta di Malaysia memainkan peranan yang amat besar dalam usaha membantu pihak kerajaan menangani kes-kes yang melibatkan masyarakat.

Dalam menjalani kehidupan seharian sebagai mahasiswa atau mahasiswi di universiti, pelajar Universiti Teknologi Malaysia (UTM) juga tidak terlepas daripada berhadapan dengan pelbagai masalah dan tekanan. Ini kerana, pengalaman di universiti merupakan satu peluang untuk mereka menimba pengetahuan dan pengalaman baru di mana ianya boleh menyebabkan permasalahan serta tekanan kepada pelajar jika tidak diuruskan dengan sebaiknya. Misalnya, dengan matlamat membantu masalah peribadi dan pembangunan pelajar, kewujudan pusat bimbingan dan kaunseling adalah amat diperlukan oleh setiap pelajar.

Menurut Taip dan Abdul Halim (2009), didapati purata jumlah pelajar setiap IPTA sehingga kini ialah antara 10,000 hingga 30,000 orang. Ini bermakna, purata nisbah seorang kaunselor dengan pelajar ialah antara 5,000 ke 10,000 (1:5000/10,000). Di UTM Skudai misalnya, perkhidmatan kaunseling ditawarkan oleh Pusat Kaunseling, UTM di mana pada peringkat awalnya dikenali sebagai Unit Perkhidmatan Sokongan Pelajar (UPSP) pada tahun 1992. Kemudiannya, UPSP telah dinaik taraf kepada Pusat Kaunseling dan Kerjaya (PKK) pada 1 Januari 2004. Bagi meningkatkan keberkesanan perkhidmatan, perkhidmatan berkaitan kerjaya pelajar telah diasingkan dan ditubuhkan satu unit baru yang kini dikenali sebagai Pusat Kerjaya UTM sejak pada tahun 2011, manakala PKK kemudiannya dikenali sebagai Pusat Kaunseling di UTM. Sehingga kini, Pusat Kaunseling mempunyai beberapa orang kaunselor atau dikenali sebagai pegawai psikologi profesional yang berdaftar dan terlatih. Pusat Kaunseling juga menawarkan pelbagai perkhidmatan kepada pelajar, staf dan komuniti.

Berdasarkan maklumat yang telah diperoleh daripada Pusat Kaunseling UTM Skudai, jumlah keseluruhan pelajar Ijazah Sarjana Muda yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling sepanjang tahun 2016 adalah seramai 275 orang (Laporan Statistik Kaunseling, 2016). Namun begitu, jika dibandingkan dengan populasi pelajar UTM yang berjumlah seramai 11,392 orang, jumlah pelajar yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling tersebut masih boleh dipertingkatkan dari masa ke semasa memandangkan perkhidmatan kaunseling di UTM merupakan salah satu perkhidmatan sokongan yang penting di peringkat universiti. Manakala, bilangan pelajar di Fakulti Pengurusan yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling pula adalah agak rendah, iaitu seramai 20 orang sahaja berbanding ratusan pelajar di Fakulti Pengurusan.

Menurut Corrigan *et al.* (2004), rata-rata klien enggan mendapatkan khidmat kaunseling kerana mereka mempunyai persepsi bahawa mendapatkan perkhidmatan kaunseling adalah untuk seseorang yang mempunyai sakit mental dan memerlukan rawatan. Maka ramai yang akan cuba mengelak untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Justeru, kajian ini dilaksanakan bagi menjawab persoalan kajian yang pertama, iaitu bagi mengenal pasti apakah faktor paling utama berkaitan keinginan pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling di Pusat Kaunseling, UTM Skudai.

Selain itu, data statistik sesi kaunseling berdasarkan jantina juga telah mendapati bahawa terdapat perbezaan dari segi jumlah pelajar lelaki dan perempuan dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Misalnya, didapati pelajar lelaki (217 orang) lebih ramai mendapatkan perkhidmatan kaunseling berbanding pelajar perempuan (181 orang) pada tahun 2016 (Laporan Statistik Kaunseling, 2016). Ini berbeza dengan hasil kajian Pederson dan Vogel (2007) yang mengkaji peranan konflik jantina dan kesediaan dalam mendapatkan kaunseling yang telah menunjukkan pelajar lelaki kurang bersedia untuk mendapatkan kaunseling. Ini juga bertentangan dengan hasil kajian Wallace dan Constantine (2005) yang menunjukkan bahawa bukan sahaja pelajar perempuan Afrika-Amerika, bahkan pelajar lelaki mempunyai penyembunyian diri (*self-concealment*) yang sama tinggi berkaitan perkhidmatan kaunseling. Menurut Cramer (1999), penyembunyian diri adalah satu konsep di mana seseorang itu akan menyimpan segala tekanan yang melanda diri mereka kerana berasa malu untuk mendedharkannya kepada orang lain.

Memandangkan dapatan penemuan yang tidak konsisten dari segi keperluan mendapatkan perkhidmatan kaunseling berdasarkan jantina, maka, kajian ini telah dilaksanakan bagi menjawab persoalan kajian seterusnya, iaitu bagi mengenal pasti perbezaan dari segi

faktor sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling berdasarkan jantina dalam kalangan pelajar tahun tiga dari dua program di Fakulti Pengurusan, UTM dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

### Objektif Kajian

Secara khususnya, kajian ini dijalankan adalah untuk:

- (1) Mengenal pasti faktor paling utama berkaitan keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling di Pusat Kaunseling,
- (2) UTM dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM.
- (3) Mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu faktor
- (4) sokongan sosial dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina.
- (5) Mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu faktor
- (6) penyembunyian diri dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina.
- (7) Mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu faktor
- (8) tekanan dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina.
- (9) Mengenal pasti sama ada terdapat perbezaan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu faktor
- (10) sikap terhadap kaunseling dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina.

### Hipotesis Kajian

Berikut merupakan hipotesis kajian yang diuji, iaitu:

- $H_{01}$ : Tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu faktor sokongan sosial dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina.
- $H_{02}$ : Tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu faktor penyembunyian diri dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina.
- $H_{03}$ : Tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu faktor tekanan dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina.
- $H_{04}$ : Tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu faktor sikap dalam kalangan pelajar Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina.

## 2.0 TINJAUAN LITERATUR

### Model Cramer

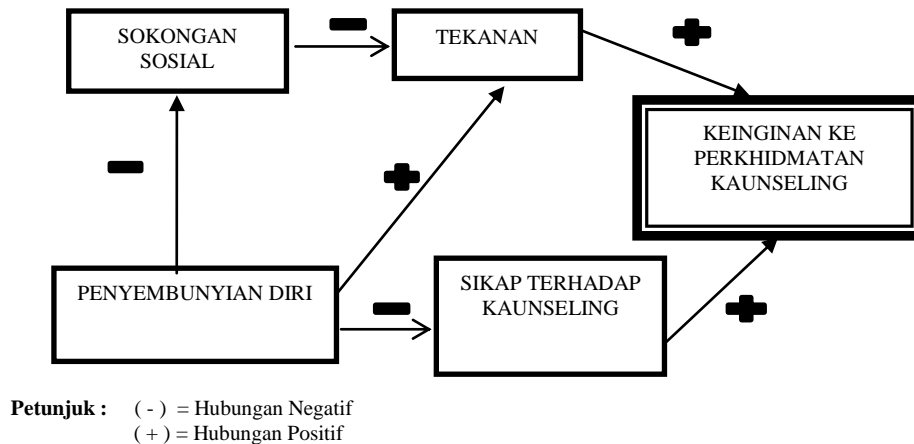
Model Cramer yang telah diperkenalkan oleh Cramer (1999) telah digunakan dalam kajian ini sebagai asas teoretikal kajian. Model Cramer (1999) telah dipilih bagi menerangkan keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling kerana berdasarkan McGhee (2011), hasil kajiannya telah membuktikan bahawa model ini terbukti bersesuaian dengan data berbanding model integrasi, iaitu Teori Reasoned Action (TRA). Malah, Model Cramer (1999) bersifat komprehensif kerana telah mengemukakan beberapa faktor yang relevan dengan keinginan individu untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

Keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling tersebut adalah terdiri daripada empat faktor utama, iaitu faktor tekanan, faktor penyembunyian diri, sokongan sosial dan sikap terhadap kaunseling (Cramer, 1999). Setiap faktor tersebut amat berkait rapat dengan dorongan pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Pelajar terdorong mendapatkan perkhidmatan kaunseling kerana perkhidmatan ini mampu membuat pilihan terbaik dalam kehidupannya, membantu mengatasi masalah gangguan emosi dan perasaan, serta menyelesaikan masalah. Berikut ialah huraian ringkas bagi setiap faktor tersebut, iaitu:

- (1) *Sokongan Sosial* - Menurut Cutrona dan Russell (1987), sokongan sosial ialah apabila terdapat individu yang boleh dipercayai untuk berkongsi dan menceritakan masalah. Individu lebih cenderung untuk mendapatkan bantuan daripada ahli keluarga dan rakan jika mereka menghadapi masalah berbanding kaunselor. Sokongan sosial yang rendah akan meningkatkan tekanan individu serta mendorong mereka mendapatkan perkhidmatan kaunseling.
- (2) *Penyembunyian Diri (Self-Concealment)* - Menurut Cramer (1999), penyembunyian diri adalah satu konsep di mana seseorang itu akan menyimpan segala tekanan yang melanda diri mereka kerana berasa malu untuk mendedahkannya kepada orang lain. Walau bagaimanapun, menurut Cramer (1999), mereka yang mempunyai tahap penyembunyian diri yang tinggi, akan mempunyai tekanan tinggi dan seterusnya mendorong mereka untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling.
- (3) *Tekanan* - Palmer, Cooper dan Thomas (2003) mendefinisikan tekanan sebagai gangguan yang melebihi keupayaan untuk bertindak balas. Ma'arof Redzuan dan Haslinda Abdullah (2002) pula menyatakan bahawa seseorang yang mengalami tekanan memerlukan mereka untuk menyesuaikan sistem badan dan pemikiran terhadap sesuatu yang menyebabkan mereka berasa tertekan. Menurut Cramer (1999), semakin tinggi tekanan dialami oleh individu, maka semakin terdorong keinginannya untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling.
- (4) *Sikap Terhadap Kaunseling* - Masuda et al. (2005) menyatakan bahawa sikap terhadap kaunseling adalah kecenderungan untuk mendapatkan atau menolak perkhidmatan kaunseling apabila mereka berhadapan dengan krisis atau masalah. Kebiasaannya, sikap positif terhadap kaunseling akan mendorong seseorang mendapatkan perkhidmatan kaunseling atau sebaliknya (Cramer, 1999). Manakala, pelajar yang mempunyai sikap negatif terhadap perkhidmatan kaunseling kemungkinan boleh mempengaruhi mereka untuk tidak berminat mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Cramer, 1999).

Rajah 2.1 menunjukkan perkaitan antara setiap faktor-faktor tersebut dalam Model Cramer secara terperinci. Berdasarkan rajah tersebut, individu yang mempunyai tahap penyembunyian diri yang lebih tinggi, maka mereka akan mendapat sokongan sosial yang lebih rendah. Ini diwakili dengan simbol negatif (-) bagi menunjukkan hubungan negatif antara penyembunyian diri dan sokongan sosial. Apabila individu mendapat sokongan sosial yang rendah, maka ini akan meningkatkan tahap tekanan pelajar tersebut. Hubungan negatif ini diwakili juga dengan simbol negatif (-). Seterusnya, jika tinggi tahap tekanan yang dialami oleh individu tersebut, maka semakin tinggi keinginan individu dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling di mana hubungan tersebut diwakili dengan simbol (+) yang menunjukkan terdapatnya hubungan positif antara keduanya.

Sokongan sosial merupakan satu interaksi sosial dalam membantu pelajar mengikut kepelbagaian tingkah laku atau cara seperti dalam bentuk kebendaan, nasihat dan kasih sayang (Hilbert, 1990). Tekanan yang dihadapi oleh pelajar dapat dikurangkan dengan bantuan dan sokongan daripada ahli keluarga dan seterusnya, ahli keluarga dapat menunjukkan kasih sayang mereka terhadap anak-anak mereka. Ini bermakna sokongan sosial rendah adalah salah satu faktor yang mendorong pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Cramer, 1999).



**Rajah 1** Model Cramer (1999)

Model Cramer (1999) seterusnya mengemukakan apabila tahap penyembunyian diri individu tinggi, maka ini mempunyai hubungan kait dengan tahap tekanan yang tinggi dalam kalangan individu. Ini diwakili dengan simbol positif (+) antara hubungan penyembunyian diri dan tekanan. Manakala, individu yang mempunyai tahap penyembunyian diri rendah dalam dirinya pula akan mempunyai sikap lebih positif terhadap kaunseling dan diwakili oleh simbol (-) yang menunjukkan terdapatnya hubungan negatif. Contoh-contoh cara penyembunyian diri pelajar adalah tidak berasa takut ketika berhadapan dengan individu lain (kaunselor) dan tidak suka memendam perasaan. Apabila seseorang pelajar mempunyai sikap positif terhadap kaunseling, maka akan lebih tinggi keinginan pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Ini diwakili dengan simbol positif (+) antara sikap terhadap kaunseling dan keinginan mendapatkan kaunseling.

Tekanan juga adalah salah satu faktor yang mendorong pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Cramer, 1999). Apabila seseorang pelajar mengalami tekanan tinggi dalam kehidupannya, maka keinginan atau dorongan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling adalah tinggi dan hubungan tersebut diwakili dengan simbol (+) dalam model Cramer yang dikemukakan. Secara keseluruhannya, Model Cramer ini telah menunjukkan perkaitan antara keempat-empat faktor tersebut yang boleh mendorong pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Model Cramer telah dipilih oleh pengkaji kerana bersesuaian dengan keperluan dan objektif kajian ini.

## Kajian Lepas

Kajian Taip dan Abdul Halim (2009) bertujuan mengkaji kaunseling untuk kesejahteraan dengan melihat perkhidmatan kaunseling di Universiti Kebangsaan Malaysia yang mula ditubuhkan pada tahun 1973. Selepas terdapat penjenamaan baru, ianya dikenali sebagai Unit Kaunseling pada tahun 2005 di mana tugas unit ini adalah merangkumi kaunseling psikososial, kaunseling peribadi, kaunseling akademik, kaunseling kelompok, psikoterapi dan klinikal yang diuruskan oleh kaunselor berdaftar. Berdasarkan Laporan Tahunan Perkhidmatan Kaunseling, Unit Kaunseling UKM (2006-2007) menunjukkan bahawa terdapat peningkatan jumlah perkhidmatan kaunseling di Unit Kaunseling, UKM, terutama dalam aspek kaunseling peribadi, psikososial dan klinikal dari tahun 2006 hingga Disember 2009 berbanding dengan perkhidmatan diberikan sebelum pengstruktur semula sebelum tahun 2005. Masalah peribadi (49.0%) diikuti masalah akademik (26.0%) telah mencatatkan jumlah peratusan agak tinggi yang mendorong pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

Kajian Pederson dan Vogel (2007) pula bertujuan mengkaji peranan konflik jantina dan kesediaan dalam mendapatkan kaunseling. Kajian menggunakan struktur persamaan permodelan dengan menggunakan 575 orang responden pelajar lelaki sarjana muda. Pengkaji mengkaji menggunakan tiga mediator, iaitu stigma-diri berkaitan mendapatkan kaunseling, kecenderungan mendedahkan maklumat dan masalah serta sikap dalam mendapatkan kaunseling. Dapatan kajian menunjukkan pelajar lelaki kurang bersedia untuk mendapatkan kaunseling. Ini adalah disebabkan oleh faktor psikologi dan interpersonal, iaitu lelaki tidak selesa untuk mendedahkan masalah mereka, stigma diri yang tinggi serta apabila faktor-faktor negatif mempengaruhi sikap mereka tentang kaunseling.

Vogel, Wade dan Hackler (2007) dalam kajiannya mengkaji sama ada stigma diri mempengaruhi seseorang individu dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Hasil kajian menunjukkan hubungan antara stigma awam dan stigma diri bagi pelajar lelaki lebih kukuh daripada perempuan. Ini adalah kerana lelaki mempunyai pandangan negatif apabila mereka mendapatkan nasihat dari kaunseling kerana merasakan kegagalan dalam kehidupan (Vogel *et al.*, 2006). Persepsi daripada stigma awam menyumbang kepada stigma pengalaman diri yang seterusnya mendorong seseorang untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

Setiawan (2006) telah menjalankan kajian bagi mengetahui tahap kesediaan dan mengenal pasti faktor-faktor yang menggalakkan serta tidak menggalakkan dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling pelajar prasiswazah Indonesia. Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap kesediaan pelajar untuk mendapatkan kaunseling adalah rendah. Hasil kajian juga turut menunjukkan antara faktor-faktor tertinggi yang mempengaruhi pelajar adalah lokasi pusat kaunseling dan kaedah mendapatkan perkhidmatan kaunseling, tahap kerahsiaan kaunselor yang tinggi serta pemberian perkhidmatan kaunseling yang percuma kepada pelajar (Setiawan, 2006).

Wallace dan Constantine (2005) telah menjalankan kajian terhadap tingkah laku pelajar Afrika-Amerika yang mempengaruhi mereka dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Hasil kajian menunjukkan bahawa pelajar lelaki Afrika-Amerika lebih mempunyai perasaan malu, kurang amanah dalam melaksanakan sesuatu tugas, suka menafikan sesuatu kebenaran dan takut meluahkan masalah dengan individu lain. Malahan kajian ini juga berkaitan hubungan antara Afrika-Amerika yang lebih mengutamakan budaya (lebih menekankan pandangan, perpaduan, keharmonian, kerohanian dan kesahihan), persepsi stigma kaunseling dan penyembunyian diri. Dapatan kajian menunjukkan bahawa pelajar wanita dan lelaki Afrika-Amerika mempunyai penyembunyian diri yang sama tinggi. Sokongan sosial merupakan faktor paling penting bagi individu yang mengalami masalah atau kesusahan. Ini kerana faktor sokongan sosial akan membantu seseorang itu dalam menyelesaikan masalah atau mempengaruhi seseorang dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

Kajian Ali, Oatley dan Toner (2002) pula menunjukkan bahawa golongan wanita mempunyai tekanan lebih tinggi berbanding golongan lelaki. Hal ini kerana golongan lelaki dan golongan wanita mempunyai tingkah laku yang berbeza, peranan yang berbeza, personaliti yang berbeza dan emosi yang berbeza. Hasil kajian telah meneliti bahawa golongan lelaki mampu mengawal tekanan dan emosi berbanding golongan wanita. Komiyu, Good dan Sherrod (2000) menjalankan kajian berkaitan kekurangan keterbukaan emosi, persepsi stigma yang tinggi dikaitkan dengan kaunseling dan keengganan untuk mendapatkan bantuan psikologi. Kajian dijalankan ke atas 311 pelajar dari sebuah universiti di tengah barat. Hasil kajian menunjukkan semakin tinggi keterbukaan emosi seseorang, maka akan lebih mendorong ke arah mendapatkan bantuan psikologi. Dapatan kajian turut mendapati bahawa pelajar perempuan lebih bersikap terbuka terhadap emosi berbanding lelaki. Pelajar lelaki mempunyai gejala psikologi yang teruk berbanding pelajar perempuan.

Selain itu, Leong dan Zachar (1999) dalam kajiannya telah mengkaji hubungan antara pandangan pelajar tentang penyakit mental dan sikap mereka sama ada terdapat perbezaan antara lelaki dan perempuan dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Kajian ini dijalankan terhadap 260 orang pelajar Sarjana Muda di sebuah universiti di Amerika. Dapatan kajian menunjukkan pelajar perempuan lebih ramai mendapatkan perkhidmatan kaunseling berbanding pelajar lelaki. Pengkaji turut menyimpulkan pelajar perempuan lebih bersikap positif mengenai campur tangan psikologi berbanding lelaki.

Secara kesimpulannya, kajian-kajian lepas telah menunjukkan dapatan yang tidak konsisten berkaitan perbezaan dari segi keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling berasaskan jantina. Justeru, beberapa hipotesis kajian telah dibangunkan dalam kajian ini seperti yang dikemukakan sebelumnya.

### ■ 3.0 METODOLOGI KAJIAN

#### Reka Bentuk Kajian

Reka bentuk kajian ini merupakan satu kajian deskriptif di mana data-data diperoleh melalui borang soal selidik. Salkind (2009) menyatakan bahawa kajian deskriptif menjelaskan keadaan dan memberi gambaran keadaan sesuatu isu pada masa kajian dilaksanakan. Penyelidik menggunakan soal selidik bagi mencapai matlamat dan objektif kajian.

#### Populasi dan Persampelan

Populasi kajian terdiri daripada 166 orang pelajar tahun tiga, dari dua buah program di Fakulti Pengurusan, UTM Skudai. Berdasarkan Jadual Penentuan Saiz Sampel Krejcie dan Morgan (1970), sejumlah 118 pelajar daripada 166 pelajar telah terpilih sebagai sampel kajian.

Kaedah persampelan rawak berlapis (*stratified random sampling*) pula telah digunakan untuk memilih sampel pelajar lelaki dan perempuan. Persampelan rawak berlapis digunakan agar tidak berlakunya 'bias' dalam pemilihan sampel dan setiap sampel daripada populasi kajian mempunyai peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel kajian (Gay & Airasian, 2000). Maka, seramai 27 orang responden lelaki dan seramai 91 orang responden perempuan telah terlibat dalam kajian ini.

#### Instrumen Kajian

Kajian ini telah menggunakan soal selidik daripada Cutrona dan Russell (1987) bagi mengukur Sokongan Sosial (Bahagian B), Larson dan Chastain (1990) bagi Penyembunyian Diri (Bahagian C), Green *et al.* (1988) bagi mengukur Tekanan (Bahagian D) dan Fischer dan Farina (1995) bagi mengukur Sikap terhadap Kaunseling (Bahagian E). Manakala, Bahagian A adalah berkaitan maklumat demografi responden.

Berdasarkan ujian rintis yang telah dilaksanakan ke atas 30 orang pelajar di Fakulti Pengurusan yang mempunyai ciri-ciri yang hampir sama dengan responden kajian, keputusan ujian rintis telah menunjukkan bahawa nilai *alpha Cronbach* bagi keseluruhan Bahagian B (Sokongan sosial) ialah .83, Bahagian C (Penyembunyian Diri) ialah .87, Bahagian D (Tekanan) ialah .92 dan Bahagian E (Sikap terhadap Kaunseling) ialah .89. Nilai kebolehpercayaan yang boleh diterima untuk kebanyakan alat ukur sekurang-kurangnya .70 (Fraenkel & Wallen, 2006). Justeru, nilai kebolehpercayaan dalam soal selidik ini boleh diterima dan diguna pakai untuk kajian yang sebenar.

Secara keseluruhannya, skala Likert telah digunakan dalam soal selidik ini. Skala ini digunakan kerana ia menunjukkan hasil yang jujur serta mudah digunakan (Spooren *et al.*, 2007). Dari segi pemarkatan skor, semakin tinggi skor diperoleh menunjukkan responden sangat terdorong dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling dan sebaliknya. Walau bagaimanapun, hanya skor bagi faktor sokongan sosial (rakan-rakan, ibubapa dan lain-lain) dan sikap terhadap kaunseling yang berbentuk item negatif perlu diterbalikkan nilai skala Likert kerana skor tinggi diperoleh akan menunjukkan kecenderungan rendah responden mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

### Pengalisan Data

Kaedah statistik deskriptif telah digunakan dalam kajian ini bagi mengenal pasti nilai min, kekerapan dan peratusan. Faktor sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling telah ditentukan berdasarkan nilai min yang dibahagikan kepada tiga tahap, iaitu tahap rendah (1.00-2.33), sederhana (2.34 -3.67) dan tinggi (3.68-5.00).

Kaedah statistik inferensi iaitu ujian-t tidak bersandar pula telah digunakan untuk mengenal pasti perbezaan dari segi faktor-faktor tersebut berdasarkan jantina. Bagi menentukan sama ada terdapat hubungan signifikan, nilai '*p*' telah dirujuk. Hubungan signifikan antara kedua-dua pembolehubah wujud jika nilai '*p*' sama atau kurang daripada .05 ( $p \leq .05$ ).

Oleh kerana analisis t-test melibatkan perbandingan dua min yang akan menghasilkan dua varians yang berbeza, maka ujian *Levene* untuk *Equality of Variances* telah dijadikan sebagai rujukan. Menurut Pallant (2011), sekiranya nilai signifikan bagi ujian Levene adalah lebih besar daripada .05, maka *Equal variances assumed* hendaklah dirujuk. Dalam kajian ini, setiap faktor pendorong mendapatkan perkhidmatan kaunseling menunjukkan ujian *Levene* adalah lebih kecil daripada .05. Ini bermakna, varians bagi kedua-dua kumpulan berdasarkan jantina adalah tidak sama dan *Equal variances not assumed* hendaklah digunakan berdasarkan saranan Pallant (2011).

## 4.0 DAPATAN KAJIAN

### Analisis Deskriptif Demografi Responden

Jadual 4.1 menunjukkan taburan kekerapan dan peratusan mengikut jantina dan program. Analisis yang dijalankan mendapati seramai 118 responden di mana seramai 51 orang (22.9%) adalah pelajar lelaki dan 67 orang (77.1%) adalah pelajar perempuan.

**Jadual 1** Taburan kekerapan dan peratusan mengikut jantina

Jantina	Kekerapan	Peratus (%)
Lelaki	27	22.9
Perempuan	91	77.1
<b>Jumlah</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

### Analisis Deskriptif Faktor Paling Utama Keinginan Mendapatkan Perkhidmatan Kaunseling di Pusat Kaunseling, UTM

Jadual 4.2 menunjukkan min keseluruhan bagi setiap faktor yang berkaitan keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling di Pusat Kaunseling, UTM. Keputusan kajian menunjukkan bahawa min keseluruhan bagi setiap faktor (sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling) adalah berada pada tahap yang rendah.

Walaupun bagaimanapun, faktor penyembunyian diri adalah dikenal pasti merupakan faktor paling utama berkaitan keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling berdasarkan nilai min keseluruhan tertinggi ( $M=2.21$ ). Ini diikuti oleh faktor tekanan ( $M=1.95$ ) dan sikap terhadap kaunseling ( $M=1.78$ ), manakala nilai min sokongan sosial ( $M=1.22$ ) adalah terendah. Kesimpulannya, faktor penyembunyian diri merupakan faktor paling utama berkaitan keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling di UTM.

**Jadual 2** Taburan min faktor pendorong pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling

Faktor	Min	Tahap
Sokongan Sosial	1.22	Rendah
Tekanan	1.95	Rendah
Sikap terhadap Kaunseling	1.78	Rendah
Penyembunyian Diri	2.21	Rendah

### Analisis Inferensi Perbezaan dari Segi Faktor Sokongan Sosial dalam Kalangan Pelajar UTM Berdasarkan Jantina

Jadual 4.3 menunjukkan analisis ujian-t di mana nilai signifikan yang diperoleh iaitu .31 adalah lebih besar daripada aras signifikan .05 yang ditetapkan. Oleh demikian, tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu sokongan sosial antara responden lelaki dan perempuan. Perbezaan nilai min bagi faktor sokongan sosial juga adalah kecil di mana responden lelaki ( $M=2.05$ ) dan responden perempuan ( $M= 1.85$ ).

**Jadual 3** Analisis Ujian-t sokongan sosial berdasarkan jantina

Jantina	N	Min	Sisihan Piawai	p
Lelaki	27	2.05	.77	.31
Perempuan	91	1.85	.53	

\*Signifikan pada aras  $p \leq .05$ **Analisis Inferensi Perbezaan dari Segi Faktor Penyembunyian Diri dalam Kalangan Pelajar UTM Berdasarkan Jantina**

Jadual 4.4 menunjukkan analisis ujian-t bagi faktor penyembunyian diri. Nilai signifikan yang diperoleh ialah .82 adalah lebih besar daripada aras signifikan .05 ditetapkan. Oleh itu, tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu penyembunyian diri antara responden lelaki dan perempuan. Nilai min bagi faktor penyembunyian diri juga menunjukkan perbezaan yang kecil di mana responden lelaki ( $M=3.27$ ) dan responden perempuan ( $M=3.23$ ).

**Jadual 4** Analisis Ujian-t penyembunyian diri berdasarkan jantina

Jantina	N	Min	Sisihan Piawai	p
Lelaki	27	3.27	.76	.82
Perempuan	91	3.23	.71	

\* Signifikan pada aras  $p \leq .05$ **Analisis Inferensi Perbezaan dari Segi Faktor Tekanan dalam Kalangan Pelajar UTM Berdasarkan Jantina**

Jadual 4.5 menunjukkan analisis ujian-t bagi faktor tekanan. Nilai signifikan yang diperoleh ialah .22, iaitu lebih besar daripada aras signifikan .05 yang ditetapkan. Maka, tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu tekanan antara responden lelaki dan perempuan. Nilai min bagi faktor tekanan juga menunjukkan perbezaan yang kecil di mana responden lelaki ( $M=3.10$ ) dan responden perempuan ( $M=2.86$ ).

**Jadual 5** Analisis Ujian-t tekanan berdasarkan jantina

Jantina	N	Min	Sisihan Piawai	p
Lelaki	27	3.10	.77	.22
Perempuan	91	2.86	.55	

\* Signifikan pada aras  $p \leq .05$ **Analisis Inferensi Perbezaan dari Segi Faktor Sikap terhadap Kaunseling dalam Kalangan Pelajar UTM Berdasarkan Jantina**

Jadual 4.6 menunjukkan analisis ujian-t bagi faktor sikap terhadap kaunseling. Nilai signifikan yang diperoleh ialah .09, iaitu lebih besar daripada aras signifikan .05 ditetapkan. Oleh demikian, tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu sikap terhadap kaunseling antara responden lelaki dan perempuan. Nilai min bagi faktor ini juga menunjukkan perbezaan kecil di mana responden lelaki ( $M=2.57$ ) dan responden perempuan ( $M=2.73$ ).

**Jadual 6** Analisis Ujian-t sikap berdasarkan jantina

Jantina	N	Min	Sisihan Piawai	p
Lelaki	27	2.57	.89	.09
Perempuan	91	2.73	.75	

\* Signifikan pada aras  $p \leq .05$ **5.0 PERBINCANGAN****Faktor Paling Utama Keinginan Mendapatkan Perkhidmatan Kaunseling di Pusat Kaunseling, UTM**

Keputusan kajian telah menunjukkan tahap rendah bagi setiap faktor berkaitan keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling (sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling). Bagi faktor penyembunyian diri (*self-concealment*), keputusan kajian telah menunjukkan bahawa faktor penyembunyian diri adalah paling utama berkaitan keinginan pelajar di Fakulti Pengurusan, UTM dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling berdasarkan nilai min yang tertinggi berbanding faktor-faktor yang lain.

Dapatan kajian ini adalah selaras dengan Model Cramer di mana apabila penyembunyian diri berlaku dalam diri seseorang pelajar, maka tahap sokongan sosial akan berkurang (Cramer, 1999). Ini kerana, pelajar cenderung menyembunyikan rahsia atau permasalahannya daripada diketahui oleh ahli keluarga dan rakan-rakan disebabkan perasaan ketakutan dan malu (Cramer, 1999). Misalnya, item berkaitan penyembunyian diri menunjukkan kebanyakan responden bersetuju dengan pernyataan "Saya mempunyai rahsia penting yang tidak akan dikongsi dengan ibubapa dan rakan-rakan" dan "Saya tidak mahu memberitahu rahsia saya kepada ibu bapa dan rakan-rakan kerana takut



ia akan dibocorkan". Nelson-Jones (2008) menyatakan bahawa sesuatu rahsia tidak diberitahu kepada orang lain selagi tidak terbinanya kepercayaan. Masalah yang dipendam tersebut akan menyebabkan pelajar mengalami tekanan perasaan dan seterusnya mendorong pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Cramer, 1999).

Oleh itu, faktor penyembunyian diri yang tinggi akan lebih mendorong keinginan pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Larson & Chastain, 1990; Vogel & Armstrong, 2010). Klien yang hadir atas inisiatif sendiri bukan sahaja berasa tertekan dan menyedari masalah yang dihadapinya, bahkan mempunyai kepercayaan terhadap kebolehan kaunselor untuk membantunya berbanding berkongsi dengan orang-orang terdekat (Peterson & Nisenholz, 1998). Faktor penyembunyian diri juga adalah berkemungkinan turut dipengaruhi oleh bangsa, etnik dan budaya (Kisha *et al.*, 2012).

Bagi faktor sokongan sosial, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kecenderungan responden untuk menerima sokongan sosial daripada ahli keluarga dan rakan-rakan apabila berhadapan dengan sesuatu perkara atau masalah adalah rendah. Ini juga dibuktikan dengan kebanyakan responden kurang bersetuju dengan beberapa pernyataan item berkaitan, iaitu "Keluarga saya akan cuba membantu saya sedaya upaya" dan "Terdapat seseorang yang sering berkongsi kegembiraan dan kesedihan bersama saya". Sokongan sosial merupakan aspek penting dan juga berpengaruh terhadap pembinaan kesejahteraan kehidupan dan kepuasan hidup seseorang individu (Cohen & Wills, 1985; Feldman, Dunkel-Schetter, Sandman, & Wadhwa, 2000). Walau bagaimanapun, tahap sokongan sosial yang rendah akan menyebabkan tekanan dan seterusnya meningkatkan kecenderungan responden untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling berdasarkan Model Cramer (Cramer, 1999).

Selain itu, faktor keinginan responden untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu tekanan juga didapati menunjukkan tahap rendah. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tahap tekanan responden adalah masih terkawal dan mereka masih boleh menguruskan tekanan secara baik di universiti. Ini disokong dengan pernyataan item di mana kebanyakan responden tidak bersetuju dengan pernyataan "Saya terlalu mudah terasa atau berkecil hati" dan "Saya akan menyalahkan diri sendiri untuk sesuatu perkara apabila saya dalam keadaan tertekan". Berdasarkan Cramer (1999), tekanan yang rendah akan mengurangkan keinginan atau dorongan pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Manakala, dapatan kajian ini bertentangan dengan hasil kajian Overgaard dan Thomsen (2005) yang menunjukkan bahawa tekanan tinggi pelajar merupakan antara faktor yang mendorong mereka untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Apabila pelajar mengalami tekanan, maka pelajar akan melibatkan individu lain untuk membantu mereka dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Pelajar lebih terdorong meluahkan masalah yang dihadapinya kepada individu yang lebih berpengalaman dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi seperti kaunselor (Overgaard & Thomsen, 2005).

Manakala, faktor terakhir berkaitan keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling adalah faktor sikap terhadap kaunseling yang memperoleh tahap rendah. Menurut Cramer (1999), semakin tinggi sikap positif terhadap kaunseling, maka semakin tinggi dorongan untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling atau sebaliknya. Walau bagaimanapun, dapatan kajian ini telah menunjukkan bahawa sikap positif responden terhadap kaunseling adalah masih rendah yang boleh mengurangkan dorongan responden untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Ini disokong dengan pernyataan "Saya akan merasa malu jika kawan mengetahui saya menggunakan perkhidmatan kaunseling" dan "Bagi saya, usaha yang lebih diperlukan untuk saya membuat temu janji dengan kaunseling".

Menurut Geldard (1989), walaupun perkhidmatan kaunseling telah sedia ada pada masa kini, namun begitu, masih terdapat individu yang merasakan ianya bukan merupakan satu keperluan untuk mereka mendapatkan perkhidmatan kaunseling di mana ini disebabkan oleh ketidakpercayaan terhadap kaunselor dan juga individu memikirkan kesukaran mengadakan sesi temujanji dengan kaunselor. Oleh demikian, keterbukaan pelajar merupakan antara sikap positif untuk berkongsi masalah yang boleh mendorong mereka mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Lu & Gao, 2001).

Secara kesimpulannya dapatan kajian ini menunjukkan bahawa setiap faktor berkaitan keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling (sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling) berada pada tahap rendah. Walau bagaimanapun, faktor penyembunyian diri merupakan paling dominan berkaitan keinginan responden mendapatkan perkhidmatan kaunseling di UTM Skudai berbanding faktor-faktor yang lain.

### **Perbezaan dari Segi Faktor Sokongan Sosial dalam Kalangan Pelajar UTM Berdasarkan Jantina**

Keputusan kajian telah menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor keinginan responden untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu sokongan sosial antara pelajar lelaki dengan perempuan, Fakulti Pengurusan, UTM. Dapatan kajian ini bertentangan dengan hasil kajian Maznah Baba (1993) yang menunjukkan terdapat perbezaan persepsi pelajar terhadap faktor sokongan sosial antara pelajar lelaki dan perempuan bagi mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Manakala, keputusan kajian juga bertentangan dengan kajian Birkel dan Reppucci (2000) yang menyatakan bahawa sokongan sosial mempunyai kecenderungan yang lebih positif kepada pelajar perempuan berbanding pelajar lelaki dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

Walaupun bagaimanapun, dapatan kajian ini adalah selaras dengan kajian Agi (2014) yang menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan signifikan antara pelajar lelaki dan perempuan di sekolah menengah atas, Cross River State dari segi persepsi dan sikap mereka terhadap kaunseling, terutama melibatkan faktor sosial personal. Hasil kajian ini jelas menunjukkan bahawa apabila pelajar menghadapi masalah tidak kira sama ada lelaki atau pelajar perempuan, mereka tetap memerlukan sokongan sosial, yang melibatkan sokongan emosi dan maklum balas daripada orang lain, terutama ibubapa dan rakan-rakan mereka. Tambahan pula, sokongan sosial dilihat mempunyai impak yang tinggi terhadap penyesuaian psikologikal seseorang individu yang mengalami tekanan (Cohen & Wills, 1985; Hamarat & Steele, 2002; Rees & Freeman, 2007).

### **Perbezaan dari Segi Faktor Penyembunyian Diri dalam Kalangan Pelajar UTM Berdasarkan Jantina**

Keputusan kajian juga mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor keinginan responden untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu penyembunyian diri antara pelajar lelaki dan perempuan, Fakulti Pengurusan, UTM. Ini bermakna, baik pelajar lelaki mahupun pelajar perempuan, kedua-dua kumpulan pelajar ini tidak mempunyai perbezaan ketara dari segi kecenderungan mereka untuk menyimpan atau tidak berkongsi sesuatu perkara atau masalah dengan orang-orang signifikan seperti ibu bapa dan rakan-

rakan. Dapatan kajian ini bertentangan dengan hasil kajian Pederson dan Vogel (2007) di mana didapati bahawa pelajar lelaki kurang bersedia untuk mendapatkan kaunseling berbanding pelajar perempuan dalam kesediaan mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

Walaupun bagaimanapun, dapatan kajian ini adalah selaras dengan kajian Wallace dan Constantine (2005) di mana kaum wanita dan lelaki Afrika-Amerika mempunyai penyembunyian diri yang sama dan tiada menunjukkan perbezaan ketara. Kajian menunjukkan bahawa bukan sahaja pelajar perempuan, bahkan pelajar lelaki Afrika-Amerika juga mempunyai perasaan malu, suka menafikan sesuatu kebenaran, takut meluahkan masalah dengan individu lain dan merasa takut individu lain mempunyai persepsi negatif terhadapnya.

Menurut Newth dan Rachman (2001), penyembunyian diri berlaku dalam kalangan pelajar adalah disebabkan kurangnya keyakinan diri dan kepercayaan diri untuk bergaul dengan orang ramai yang menyebabkan mereka tidak mahu meluahkan perasaan dan masalah dengan individu lain. Malah, penyembunyian diri juga berkait rapat dengan tingkah laku pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Barry & Mirzahi, 2005). Sekiranya dibiarkan berterusan, penyembunyian diri boleh menyumbang terhadap sikap negatif untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling (Kelly & Achter, 1995).

### Perbezaan dari Segi Faktor Tekanan dalam Kalangan Pelajar UTM Berdasarkan Jantina

Keputusan kajian ini seterusnya bahawa tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor keinginan responden untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu tekanan yang dialami oleh pelajar lelaki dan perempuan di Fakulti Pengurusan, UTM. Keputusan kajian ini adalah bertentangan dengan hasil kajian Ali, Oatley dan Toner (2002) di mana golongan wanita mempunyai tekanan lebih tinggi berbanding golongan lelaki kerana golongan wanita mempunyai tingkah laku yang berbeza, peranan yang berbeza, personaliti yang berbeza dan emosi yang berbeza.

Walaupun bagaimanapun, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tekanan yang dialami tidak mempunyai perbezaan ketara antara responden lelaki dan perempuan kemungkinan disebabkan mereka melalui kehidupan dan persekitaran yang hampir sama di universiti sama ada dari segi proses pembelajaran, interaksi dan pengurusan jadual kehidupan harian. Walaupun bagaimanapun, pihak fakulti juga perlu memandang serius terhadap isu tekanan pelajar dari masa ke semasa. Hal ini kerana, tekanan merupakan situasi yang mengganggu perjalanan hidup seseorang pelajar sehingga boleh menyebabkan kesukaran kepada mereka sekiranya tidak diuruskan secara berkesan. Menurut Fariza (2005), pelajar yang kerap mengalami tekanan akan menunjukkan sikap yang kurang selesa seperti kemurungan. Perubahan emosi dalam diri pelajar yang berlaku akan mendorong mereka ke pusat kaunseling (Hatta Sidi & Mohammed Hatta, 2005).

### Perbezaan dari Segi Faktor Sikap terhadap Kaunseling dalam Kalangan Pelajar UTM Berdasarkan Jantina

Keputusan kajian juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan signifikan dari segi faktor keinginan pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu sikap terhadap kaunseling antara pelajar lelaki dan responden perempuan, Fakulti Pengurusan, UTM. Keputusan kajian ini adalah selaras dengan hasil kajian Agi (2014) yang menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan signifikan antara pelajar lelaki dan perempuan di sekolah menengah atas, Cross River State dari segi persepsi dan sikap mereka terhadap kaunseling. Malahan, kajian Chireshe (2011) ke atas pelajar lelaki dan perempuan sekolah menengah di Zimbabwe telah menunjukkan bahawa kedua-dua kumpulan tersebut memberikan persepsi positif terhadap perkhidmatan kaunseling.

Menurut Lu dan Gao (2001), hampir 70 peratus pelajar menggunakan perkhidmatan kaunseling pada masa akan datang. Sikap kepercayaan dalam diri pelajar lelaki dan perempuan yang positif terhadap kaunseling akan menyebabkan mereka lebih terdorong untuk berjumpa kaunselor (Lu & Gao, 2001). Malahan, Duncan *et al.* (2007) juga mengaitkan sikap positif pelajar dengan tahap kepercayaan yang perlu ada serta memainkan peranan penting dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling, terutama apabila berada dalam krisis.

Selain itu, menurut Gonzales (2002), pengetahuan sedia ada pelajar turut mempengaruhi sikap pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Misalnya, pengetahuan yang diperoleh bukan sahaja didapati melalui promosi perkhidmatan kaunseling, bahkan pengetahuan dari segi teknologi dan maklumat membolehkan pelajar mencapai sesuatu maklumat berkaitan kaunseling dengan lebih mudah. Hal ini akan mempengaruhi sikap pelajar tidak kira lelaki mahupun perempuan untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling.

## 6.0 IMPLIKASI DAN CADANGAN

Setelah membuat analisis serta perbincangan mengenai keputusan kajian, pengkaji telah menyarankan beberapa cadangan terhadap organisasi khususnya, Fakulti Pengurusan, dan Pusat Kaunseling UTM Skudai dalam mendorong pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling serta pelajar UTM sendiri. Selain itu, pengkaji turut mengemukakan beberapa cadangan yang relevan kepada pengkaji akan datang dalam melaksanakan kajian lanjutan iaitu:

- (1) Walaupun keputusan kajian menunjukkan faktor penyembunyian diri (*self-concealment*) adalah paling dominan dan ianya mendorong keinginan pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara sukarela berdasarkan Model Cramer, namun begitu sikap menyimpan rahsia atau memendamkan perasaan daripada diketahui oleh orang lain (*bottling up emotion*) sekiranya tidak ditangani di peringkat awal boleh memberikan kesan negatif terhadap aspek fisiologikal dan psikologikal seseorang individu (Burnard, 2005). Oleh itu, pihak Pusat Kaunseling, UTM disarankan agar sentiasa berterusan mengambil langkah-langkah proaktif melalui pendekatan “mendekati” pelajar dengan menganjurkan pelbagai *outreach program* bagi mempromosikan dan meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunseling di UTM.
- (2) Memandangkan dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap tekanan responden adalah rendah dan masih terkawal, namun begitu, Pusat Kaunseling juga perlu meningkatkan lagi inisiatif dari masa ke semasa dalam menganjurkan pelbagai program berkaitan pembangunan psikologikal pelajar sama ada dalam bentuk bengkel, kursus ataupun aktiviti bagi menarik minat lebih ramai pelajar untuk mendapatkan perkhidmatan di Pusat Kaunseling. *Road show* yang diadakan dari fakulti ke fakulti oleh Pusat Kaunseling UTM sekarang adalah merupakan suatu inisiatif yang amat baik dan hendaklah diteruskan dari masa ke semasa kerana ianya amat

membantu memberikan pendedahan dari segi pengetahuan tentang kepentingan perkhidmatan kaunseling yang ditawarkan dan sekaligus dapat menarik minat pelajar untuk menggunakan perkhidmatan kaunseling di Pusat Kaunseling, UTM.

- (3) Pihak fakulti juga memainkan peranan penting dalam membantu meningkatkan penggunaan perkhidmatan kaunseling oleh pelajar. Kerjasama secara berterusan antara Penasihat Akademik dengan kaunselor di Pusat Kaunseling, UTM, misalnya penerangan tentang kepentingan perkhidmatan kaunseling yang ada di universiti serta merujuk pelajar yang memerlukan perkhidmatan kaunseling amat disarankan bagi membantu pembangunan diri seseorang pelajar.
- (4) Pelajar UTM juga disarankan agar mempunyai pemahaman dan persepsi yang positif berkaitan perkhidmatan kaunseling, khususnya di Pusat Kaunseling, UTM, lebih-lebih lagi dapatan kajian telah menunjukkan bahawa sikap positif pelajar terhadap kaunseling adalah rendah. Tambahan pula, apabila keluarga dan rakan-rakan tidak dapat membantu mereka apabila menghadapi masalah, pelajar adalah disarankan mendapatkan bantuan perkhidmatan kaunseling. Kaunselor berkelayakan akan membantu pelajar untuk memberikan jalan penyelesaian yang terbaik bagi menyelesaikan masalah yang dihadapi.
- (5) Oleh kerana dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan dari segi faktor keinginan mendapatkan perkhidmatan kaunseling antara pelajar lelaki dan perempuan, Fakulti Pengurusan, UTM, maka pihak kaunselor boleh mempromosikan dan meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunseling di UTM yang bersesuaian untuk kedua-dua kumpulan jantina tersebut.
- (6) Pengkaji hanya menghadkan responden, iaitu pelajar di Fakulti Pengurusan, UTM sahaja. Ini bermakna, dapatan kajian hanya boleh digeneralisasikan kepada ciri-ciri yang hampir sama dengan populasi kajian. Oleh demikian, kajian sebegini pada masa hadapan diharapkan dapat diperluaskan di seluruh fakulti di Universiti Teknologi Malaysia (UTM) Skudai, Johor Bahru, terutama yang melibatkan bidang kejuruteraan. Perbandingan yang dibuat antara pelajar sains sosial dan kejuruteraan juga akan memperoleh dapatan kajian yang lebih komprehensif.
- (7) Pengkaji juga mengharapkan agar pengkaji pada masa hadapan dapat mengkaji secara menyeluruh berkaitan hubungan antara setiap faktor-faktor yang mendorong keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling berdasarkan Model Cramer (1999), khususnya dengan melihat kesan pembolehubah mediator dan moderator bagi memperoleh hasil kajian yang lebih tepat dan menyeluruh.

## ■ 7.0 RUMUSAN

Secara kesimpulannya, kajian ini telah menggunakan Model Cramer (1999) sebagai asas rujukan pengkaji bagi membincangkan mengenai perbezaan antara faktor-faktor yang berkaitan keinginan pelajar dalam mendapatkan perkhidmatan kaunseling berdasarkan jantina. Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi, dapatlah disimpulkan bahawa faktor berkaitan keinginan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling, iaitu sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling berada pada tahap rendah. Manakala, faktor penyembunyian diri dikenali pasti merupakan faktor paling dominan berkaitan keinginan responden mendapatkan perkhidmatan kaunseling di UTM Skudai. Selain itu, tidak terdapat perbezaan dari segi faktor sokongan sosial, penyembunyian diri, tekanan dan sikap terhadap kaunseling dalam kalangan pelajar tahun tiga di Fakulti Pengurusan, UTM berdasarkan jantina. Secara keseluruhannya, kajian yang telah dilaksanakan ini telah dapat menjawab persoalan-persoalan kajian yang dikemukakan dan mencapai objektif kajian.

## Rujukan

- Agi, W.C. (2014). Evaluation of Students' Perception of School Counselling and their Attitudes toward its Programmes. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 2(5), 104-110.
- Ali, A., Oatley, K., & Toner, B. B. (2002). Life stress, Self-silencing, and Domains of Meaning in Unipolar Depression: An Investigation of an Outpatient sample of Women. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 21, 669-685.
- Barry, D. T., & Mizrahi, T. (2005). Guarded Self-Disclosure Predicts Psychological Distress and Willingness to Use Psychological Services Among East Asian Immigrants in the United States. *Journal of Nervous & Mental Disease*, 193(8), 535-549.
- Birkel, R. C., & Reppucci, N. D. (2000). Social networks, Information Seeking, and the Utilization of Services. *American Journal of Community Psychology*, 11, 185-205.
- Boyd, V., Hattauet, E., Brandel, I. W., Buckles, N., Davidshofer, C., Deakin, S., Erskine, C., Hurley, G., Locher, L., Piorkowsk, G., Simono, R. B., Spivack, J., & Steel, C. M. (2003). Accreditation Standards for University and College Counseling Centers. *Journal of Counseling and Development*, 81(2), 168-178.
- Burnard, P. (2005). *Counselling Skills for Health Professionals*. Lanchashire, UK: Cengage Learning.
- Chireshe, R. (2011). School Counsellors' and Students' Perceptions of the Benefits of School Guidance and Counselling Services in Zimbabwean Secondary Schools. *Journal Social Science*, 29(2), 101-108.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Corrigan, P. W., Hilburger, Ciavarella, M., J., Lam, C. S., & Chan, F. (2004). Counseling Intervention and Skills Training for People with Psychiatric Disabilities. In F. Chan, N. L. Berven, & K. R. Thomas (eds.), *Counseling Theories and Techniques for Rehabilitation Health Professionals*. New York: Springer.
- Cramer, K. M. (1999). Psychological Antecedents to Help-Seeking Behavior: A Reanalysis Using Path Modeling Structures. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 381-387.
- Cutrona, C. E., & Russell, D. (1987). *The Provisions of Social Relationships and Adaptation to Stress*. In W. H. Jones & D. Perlman (eds.), *Advances in Personal Relationships*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Duncan, L. E., Johnson, D. (2007). Black Undergraduate Students Attitude toward Counseling and Counselor Preference. *College Student Journal*, 41(3), 696-719.
- Fariza Md. Sham. (2005). Tekanan Emosi Remaja Islam. *Islamiyyat*, 27(1), 3-24.
- Feldman, P. J., Dunkel-Schetter, C., Sandman, C. A., & Wadhwa, P. D. (2000). Maternal Social Support Predicts Birth Weight and Fetal Growth in Pregnancy. *Psychosomatic Medicine*, 62, 715-725.
- Fischer, E. H., & Farina, A. (1995). Attitudes toward Seeking Professional Psychological Help: A Shortened Form and Considerations for Research. *Journal of College Student Development*, 36, 368-373.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2006). *How to Design and Evaluate Research in Education*. (6<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Gay, L. R., & Airasian, P. (2000). *Educational Research: Competencies for Analysis and Application*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Geldard, D. 1989. *A Training Manual for Counselors: Basic Personal Counseling*. Springfield, Illinois: Charles C Thomas.

- Goh, Xie, Wahl, Zhong, Lian & Romano Michael Goh, Baozhen Xie, Kay Herting Wahl, Gulan Zhong, Fengqin Lian & John L. Romano. (2007). Chinese Students' Attitudes toward Seeking Professional Psychological Help. *International Journal of Advancement in Counselling*, 29, 87–202.
- Green, D. E., Walkey, F. H., McCormick, I. A., & Taylor, A. J. W. (1988). Development and Evaluation for a 21-Item Version of the Hopkins Symptom Checklist with New Zealand and United States Respondents. *Australian Journal of Psychology*, 40, 61–70.
- Hamarat, E., & Steele, D. (2002). Coping Resource Availability and Level of Perceived Stress as Predictors of Life Satisfaction in a Cohort of Turkish College Students Statistical Data Included. *College Student Journal*, 36, 129-141.
- Hansen, J. C., Rossberg, R. H., & Cramer, S. H. (2000). *Counseling: Theory and Process*. Boston: Allyn and Bacon.
- Hatta Sidi & Mohamed Hatta Shaharom. (2005). *Mengurus Stres: Pendekatan yang Praktikal*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Hilbert, G. A. (1990). Measuring Social Support in Chronic Illness. In O. L. Strickland & C. F. Waltz (ed.), *Measurement of Nursing Outcomes: Measuring Client Self-care and Coping Skills*. New York: Springer.
- Jas Laile Suzana Jaafar. (2002). *Psikologi Remaja*. Petaling Jaya: Prentice Hall.
- Kamal Ali, Rut Douni & Irene Tiurma Siagian. (2001). "Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling di Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn: Pelaksanaan dan Harapan." UTHM: Tesis Sarjana Pendidikan.
- Kelly, A. E., & Achter, J. A. (1995). Self-concealment and Attitudes toward Counseling in University Students. *Journal of Counseling Psychology*, 42(1), 40-46.
- Kisha B. Holden, Brian S. McGregor, Starla H. Blanks & Carlos Mahaffey. (2012). *Psychosocial, socio-cultural, and environmental influences on mental health help-seeking among African-American men*. Published by Elsevier Ireland Ltd. 9(2), 63–69.
- Komiya, N., Good, G. E., & Sherrod, N. B. (2000). Emotional Openness as a Predictor of College Students' Attitudes toward Seeking Psychological Help. *Journal of Counseling Psychology*, 47, 138-143.
- Kottler, J. A. & Shepard, D. S. (2011). *Introduction to Counseling: Voices from the Field*. USA: Brooks/Cole Cengage Learning.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Laporan Statistik Kaunseling. (2016). Pusat Kaunseling, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor Bahru.
- Larson, D. G., & Chastain, R. L. (1990). Self-Concealment: Conceptualization, Measurement, and Health Implications. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9, 439-455.
- Lembaga Kaunselor. (1998). *Akta Kaunselor 1998 (Akta 580)*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Sendirian Berhad.
- Leong, F. T. L., & Zachar, P. (1999). Gender and Opinions about Mental Illness as Predictors of Attitudes toward Seeking Professional Psychological Help. *British Journal of Guidance and Counseling*, 27(1), 123-132.
- Lu, X. Y., & Gao, Y. H. (2001). A Survey and Interviews of College Students' Attitudes toward Psychological Services. *China Youth Study (Zhong Guo Qing Nian Yan Jiu)*, 5, 45–48.
- Lloyd, A., & Aminah Hashim. (1987). *Kaunseling dan Bimbingan di Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ma'arof Redzuan & Haslinda Abdullah. (2002). *Psikologi*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Masuda, A., Suzumura, K., Beauchamp, K. L., Howells, G. N. & Clay, C. (2005). United States and Japanese College Students' Attitudes toward Seeking Professional Psychological Help. *International Journal of Psychology*, 40, 303-313.
- Maznah Baba. (1993). *Malay Secondary School Students Social Support Preferences Implication for Formulating: Graduate School of Syracuse Universiti*. (Tidak diterbitkan).
- McGhee, Chad H. (2011). Predicting Counseling Students' Intention to Seek Counseling (Doctoral dissertation, Pacific University). Retrieved from: <http://commons.pacificu.edu/spp/191>.
- Mohd. Tajudin Hj Ninggal. (2003). *Kaunseling di Abad ke 21 antara Cabaran dan Realiti*. Kertas kerja dibentangkan di Konvensyen PERKAMA kali ke XI, pada 25-27 Jun 2003 di Johor Bahru.
- Nelson-Jones, R. (2008). *Basic Counseling: A Helper's Manual* (2<sup>nd</sup> ed.). London: Thousand Oaks, ND: Sage.
- Neukrug, E. (2012). *The World of the Counselor An Introduction to the Counseling Profession*. (4<sup>th</sup> ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage.
- Newth, S., & Rachman, S. (2001). The Concealment of Obsessions. *Behaviour Research and Therapy*, 39, 457–464.
- Nordin Kardi. (1997). *Falsafah Bimbingan & Kaunseling*. Universiti Putra Malaysia: D'Menara Trading.
- Norhana Othman. (2004). Keperluan Bimbingan dan Kaunseling Murid-murid di Tiga Buah Sekolah Rendah di Daerah Gombak. Disertasi (M.Ed.). Fakulti Pendidikan, Universiti Malaya.
- Othman Mohamed, (2000). *The Psychotherapy and Counselling Management Principles*. Universiti Putra Malaysia. Serdang.
- Overgaard, J. A., & Thomsen. (2005). *An Exploratory Descriptive Study of Factors Influencing Students to Seek or Not to Seek Personal Counseling on a College of Applied Arts and Technology Campus Located in Southern Ontario*. St. Catharine, Ontario: Faculty of Education, Brock University.
- Oya Yerin Guneri. (2006). Counseling Services in Turkish University. *International Journal of Mental Health*, 35(1), 26-38.
- Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual A Step by Step Guide to Data Analysis Using the SPSS Program*. (4<sup>th</sup> ed.). Allen & Unwin: Berkshire.
- Palmer, S., Cooper, C., & Thomas, K. (2003). *Creating a Balance: Managing Stress*. London: British Library.
- Pederson, L. E., & Vogel, L. D. (2007). Male Gender Role Conflict and Willingness to Seek Counseling: Testing a Mediation Model on College-Aged Men. *Journal of Counseling Psychology*, 54(4), 373–384.
- Peterson, J. V., & Nisenholz, B. (1998). *Orientation to Counseling*. (4<sup>th</sup> ed.). Needham Heights, Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Rees, T., & Freeman, P. (2007). The Effects of Perceived and Received Support on Self-confidence. *Journal of Sports Sciences*, 25(9), 1057-1065.
- Schwartz, J. P., Griffin, L. D., Russel, M. M., & Frontaura-Duck, S. (2006). Prevention of Dating Violence on College Campus: An Innovative Program. *Journal of College Counseling*, 9, 90-96.
- See Ching Meu. (2003). Keperluan Pelajar dan Kaunseling di Universiti: Satu Kajian Kes. Kertas kerja dibentangkan di Konvensyen PERKAMA kali ke Xi, pada 25-27 Jun 2003 di Johor Bahru.
- Setiawan, J. L. (2006). Willingness to Seek Counselling, and Factors that Facilitate and Inhibit the Seeking of Counselling in Indonesian Undergraduate Students. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34(3), 403-419.
- Sidek Mohd Noah, Nordin Kardi, Mohd Yusoff Ahmad, Shamsudin Hussin, & Halimatun Halaliah Mokhtar. (2005). Status dan Keberkesanan Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling di Sekolah Menengah di Semenanjung Malaysia. *Jurnal Penyelidikan Pendidikan*, 7, 113-131.
- Sigelman, C. K. & Rider, E. A. (2003). *Life-Span Human Development*. (4<sup>th</sup> ed.). Wadsworth, Singapore.
- Spooren, P., Mortelmans, D. & Denekens, J. (2007). Student Evaluation of Teaching Quality in Higher Education: Development of An Instrument Based on 10 Likert-Scales. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 32(6), 667-679.
- Taip Abu & Abdul Halim Othman. (2009). Kaunseling untuk Kesejahteraan - Satu Kajian Kes Perkhidmatan Kaunseling di Universiti Kebangsaan Malaysia. *Jurnal Personalita Pelajar*, 12, 1-17.
- Vogel, L. D., Wade, G. N., & Hackler, H. A. (2007). Perceived Public Stigma and the Willingness to Seek Counseling: The Mediating Roles of Self-Stigma and Attitudes toward Counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 54(1), 40-50
- Wallace, B. C., & Constantine, M. G. (2005). Africentric Cultural Values, Psychological Help-seeking Attitudes, and Self-concealment in African American College Students. *Journal of Black Psychology*, 31(4), 369-385.
- Zainuddin Abu, Zuria Mahmud, & Salleh Amat. (2008). Pendekatan Kaunseling Menangani Masalah Kebebasan dalam Kalangan Pelajar Institut Pengajian Tinggi: Dua Kajian Kes. *Jurnal Pendidikan*, 33, 107-123.