

**KOMUNIKASI INTRAPERSONAL DAN INTERPERSONAL SEBAGAI ASAS
KEMAHIRAN INSANIAH**

MARNIYATI BINTI MOHD. NOR^{*}
P20072000786

**TESIS YANG DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI
SYARAT MEMPEROLEH IJAZAH
DOKTOR FALSAFAH**

**FAKULTI BAHASA DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS**

Penyelidikan ini dijalankan dengan tujuan memberi definisi dan konsep yang lebih jelas untuk kemahiran insaniah daripada sudut pandangan yang pelbagai. Pandangan daripada graduan, orang awam selaku pelanggan perkhidmatan, majikan yang mengambil pekerja, universiti yang menawarkan kursus dan tokoh informan yang sudah mencapai kejayaan harus diambil kira bagi mendapatkan tafsiran yang tepat terhadap kemahiran insaniah. Penyelidikan ini juga cuba mengenal pasti unsur-unsur kemahiran insaniah yang bersesuaian dengan keperluan graduan untuk diterapkan dalam sukatan pelajaran di IPT. Penyelidikan ini menggunakan reka bentuk penyelidikan deskriptif. Kaedah tinjauan digunakan bagi mendapat maklumat keseluruhan berkaitan sesebuah situasi yang khusus melibatkan bidang kemahiran insaniah. Dua jenis tinjauan digunakan dalam menjalankan penyelidikan ini, iaitu kajian rentas dan kajian panel pakar. Lima kelompok responden dilibatkan sebagai populasi iaitu graduan, universiti, firma, tokoh informan dan orang awam. Kesemuanya adalah kelompok yang berkepentingan dan berkait rapat dalam mencari pengertian dan pengisian sebenar kemahiran insaniah. Tiga alat utama digunakan dalam penyelidikan ini adalah soal selidik, temu bual dan pemerhatian. Semua data majikan, universiti, graduan, orang awam, tokoh informan dan juga data daripada bahan bacaan yang dikumpul kemudiannya dibahagikan kepada tiga kumpulan yang berbeza, iaitu kumpulan pengamal kemahiran insaniah yang terdiri daripada majikan dan tokoh informan, kumpulan para pegawai yang mewakili universiti, graduan dan orang awam dan kumpulan bahan-bahan bacaan. Ketiga-tiga kumpulan ini kemudiannya dianalisis secara triangulasi, iaitu analisis daripada tiga perspektif yang berbeza. Bagi mendapatkan definisi kemahiran insaniah yang tepat, triangulasi digunakan pada setiap peringkat kajian. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kemahiran insaniah bukan sekadar kemahiran generik yang dapat dilihat secara fizikal melalui kemahiran interpersonal, tetapi juga terkandung dalam aspek kemanusiaan, kerohanian dan spiritual melalui kemahiran intrapersonal seseorang. Kemahiran insaniah juga merangkumi unsur-unsur yang boleh dilihat, diukur dan dinilai melalui percakapan, tindakan dan tingkah laku seseorang. Kemahiran insaniah terdiri daripada sikap dan kebolehan yang boleh dibina dan dibentuk menjadi personaliti dalam diri seseorang.

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

ABSTRACT

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

This study was conducted to elucidate a more accurate definition of the concept of soft skills from the multiple perspectives of graduates, service providers and recipients, employers, universities with courses offered on the subject, and personalities in the field. The study also attempts to identify elements of soft skills which are appropriate to be adopted by undergraduates at the institutions of higher learning. This study utilises the descriptive research methodology in order to obtain insights and information on situations governing specific aspects of the soft skills. Both surveys and expert panel reviewers were used. Respondents from the sampling population were categorised into five groups, i.e., graduates, universities, companies, experts in the field and the general public. All the interviews, surveys, observations and reviews, information from the respondent groups as well as literature done in this study were delineated into user groups of employers and specialists in the field, representatives of the university, graduates and general public, and sources from literature. Data from these three groups were analysed and triangulated from three different perspectives. This triangulation strategy was employed at every stage of the study in order to obtain an accurate definition of soft skill proficiency. The results from this study had indicated that soft skills were not only a generic skill that can be physically perceived through interpersonal skills, yet encompass elements of humanity and spirituality of the practitioner. Obviously, soft skills also include elements that can be perceived, measured and valued through speech and behaviour of a person. Soft skills are proved to be the attitude and ability of a person that can be moulded and trained until it becomes an inherent part of his or her personality.

KANDUNGAN

Halaman

PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv-v
KANDUNGAN	vi-viii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI CARTA	x-xi
SENARAI ISTILAH	xii
BAB I PENGENALAN	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Permasalahan Kajian	3
1.3 Tujuan Kajian	6
1.4 Soalan Kajian	7
1.5 Kepentingan Kajian	9
1.6 Batasan Kajian	10
1.7 Definisi Istilah	11
1.8 Masalah	16
1.9 Kesimpulan	17
BAB II TINJAUAN LITERATUR	21
2.1 Pengenalan	21
2.2 Kemahiran Insaniah daripada Perspektif Islam	22
2.2.1 Kemahiran Intrapersonal Menurut Islam	28
2.2.2 Kemahiran Interpersonal Menurut Islam	31
2.3 Kemahiran Insaniah daripada Perspektif Barat	37
2.3.1 <i>Emotional Intelligence</i>	38
2.3.2 <i>People Skills</i>	41
2.3.3 <i>Soft Skills</i>	47
2.3.4 Ilmu Pengurusan dan Kepimpinan	53
2.4 Kemahiran Insaniah di Malaysia	55
2.5 Teori dan Kerangka Kajian	70
2.6 Kesimpulan	74

BAB III METODOLOGI KAJIAN

79

3.1	Pengenalan	79
3.2	Reka Bentuk dan Kaedah Kajian	80
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	82
3.3.1	Firma dan Majikan	83
3.3.2	Graduan	85
3.3.3	Universiti	89
3.3.4	Orang Awam	91
3.3.5	Tokoh Informan	92
3.4	Alat Kajian	94
3.4.1	Soal Selidik	94
3.4.2	Temu Bual	97
3.4.3	Pemerhatian	100
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	102
3.6	Kaedah Penganalisan Data	105
3.6.1	Peringkat Analisis	105
3.6.1.1	Analisis Soal Selidik	106
3.6.1.2	Analisis Temu Bual	106
3.6.1.3	Analisis Pemerhatian	117
3.6.2	Peringkat Triangulasi	117
3.6.2.1	Triangulasi Bahan Bacaan	119
3.6.2.2	Triangulasi Universiti, Graduan dan Orang Awam	121
3.6.2.3	Triangulasi Tokoh Informan	122
3.7	Kajian Rintis	124
3.8	Kesimpulan	126

BAB IV	ANALISIS DATA	128
4.1	Pengenalan	128
4.2	Analisis Data untuk Tujuan Pertama	130
4.2.1	Apa Sebenarnya Kemahiran Insaniah	130
4.2.2	Apakah Unsur-unsur Kemahiran Insaniah	144
4.3	Analisis Data untuk Tujuan Kedua	154
4.3.1	Apakah Unsur-unsur Kemahiran Insaniah yang Bersesuaian Diterapkan Dalam Sukaan Pelajaran di IPT?	155
4.3.2	Kursus Apakah Yang Seharusnya Dijadikan Medium Pengajaran Kemahiran Insaniah?	163
4.3.3	Apakah Maklumat dan Kemahiran Yang Perlu Ada Pada Setiap Pensyarah yang Mengajar Kemahiran Insaniah?	168
4.4	Analisis Data untuk Tujuan Ketiga	169
4.4.1	Apakah Persepsi Sebenar Majikan Terhadap Kebolehan Graduan yang Baru Mula Bekerja?	170
4.4.2	Mengapa Majikan Masih Perlu Mengadakan Latihan dan Kursus Kepada Graduan Apabila Mereka Memasuki Alam Kerjaya?	172
4.4.3	Apakah Masalah yang Dihadapi Oleh Majikan Berhubung Kemahiran Insaniah Dalam Kalangan Graduan?	175
4.4.4	Apakah Kursus yang Disediakan Oleh Majikan untuk Graduan yang Baru Bekerja dan Mengapa Mereka Perlu Mengikuti Kursus Tersebut?	176
4.5	Analisis Triangulasi	178
4.5.1	Triangulasi Bahan Bacaan	179
4.5.2	Triangulasi Data Universiti, Graduan dan Orang Awam	181
4.5.3	Triangulasi Data Tokoh Informan dan Majikan	185
4.5.4	Kesimpulan Analisis Triangulasi	187
4.6	Kesimpulan	189

BAB V	RUMUSAN	191
5.1	Pengenalan	191
5.2	Perbincangan	192
5.3	Implikasi	205
5.3.1	Implikasi pada Universiti	205
5.3.2	Implikasi pada Graduan	207
5.3.3	Implikasi pada Firma dan Majikan	209
5.3.4	Implikasi pada Masyarakat.	210
5.4	Rumusan Kajian	211
5.5	Cadangan Modul	227
5.6	Cadangan Kajian Akan Datang	228
5.7	Kesimpulan	233

SENARAI RUJUKAN

LAMPIRAN

No. Jadual	Nama Jadual	Halaman
1	Unsur Kemahiran Insaniah yang boleh dilihat dan dinilai	14-15
2	Elemen-elemen Kemahiran Insaniah oleh Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia	56-58
3	Unsur-Unsur Kemahiran Insaniah Mengikut Susunan Kekerapan Pilihan Graduan	137
4	Unsur-Unsur Kemahiran Insaniah oleh Pensyarah Universiti	145
5	Unsur-Unsur Kemahiran Insaniah oleh Orang Awam	148
6	Unsur-Unsur Kemahiran Insaniah Tokoh Informan Pembekal Perkhidmatan	153
7	Kelehaman Kemahiran Insaniah daripada Perspektif Majikan	175
8	Unsur Kemahiran Insaniah yang Boleh Dinilai dan Diukur	198-199

SENARAI CARTA

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

No. Carta Nama Carta Halaman

1	Konsep <i>Emotional Intelligence</i> oleh Wilding	37
2	Hubung Kait Konsep <i>People Skills</i> dan <i>Soft Skills</i>	48
3	Kerangka Konsep Kemahiran Insaniah	74
4	Kaedah Analisis Triangulasi	118
5	Kaedah Analisis Bahan Bacaan	119
6	Analisis Universiti, Graduan dan Orang Awam	121
7	Analisis Tokoh Infroman dan Majikan	122
8	Tafsiran Kemahiran Insaniah oleh Graduan	139
9	Sektor Kerjaya Graduan	140
10	Triangulasi Bahan Bacaan	179
11	Triangulasi Data Universiti, Graduan dan Orang Awam	181
12	Triangulasi Data Tokoh Informan dan Majikan	185
13	Analisis Triangulasi Keseluruhan Data	187

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

SENARAI ISTILAH

BAHASA INGGERIS	BAHASA MELAYU
<i>Emotional Intelligence</i>	Kecerdasan Emosi
<i>People Skills</i>	Kemahiran Kemanusiaan
<i>Soft Skills</i>	Kemahiran Insaniah
<i>Stress Management</i>	Pengurusan Stres
<i>Self Esteem</i>	Estim Diri
<i>Convinient Sample</i>	Sampel Bukan Rawak Selesa
<i>Purposive Sample</i>	Sampel Bertujuan
<i>Graduate Trainee Programme</i>	Program Latihan Graduan
<i>Triangulation</i>	Triangulasi
<i>Marketing Communication</i>	Komunikasi Pemasaran
<i>Interpersonal Communication</i>	Komunikasi Interpersonal
<i>Communication Skills</i>	Kemahiran Komunikasi
<i>Managerial Communication</i>	Komunikasi Pengurusan

BAB I

Pengenalan

1.1 Latar Belakang Kajian

Dalam Sidang Kemuncak Pendidikan 2004, dinyatakan bahawa program pembangunan modal insan di Malaysia memberi tumpuan khusus bagi menyediakan saluran dan memenuhi keperluan dalam bidang pendidikan. Satu daripada pengisian program tersebut adalah meningkatkan peluang pendidikan dengan menyediakan kemudahan prasarana serba lengkap. Walau bagaimanapun, cabaran paling besar terletak pada kualiti sistem pendidikan itu sendiri. Isu siswazah menganggur dilihat sebagai petanda kelemahan sistem pendidikan apabila kebanyakan majikan memberi alasan graduan kurang kemahiran berkomunikasi, kebolehan berfikir yang lemah, kurang bertenaga dan tidak berdaya saing.

Pelbagai usaha bagi mempertingkatkan kualiti sistem pendidikan dan melahirkan graduan berdaya saing telah dirancang khususnya pada peringkat pengajian tinggi.

Pelancaran Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara pada tahun 2004 adalah satu usaha

yang diadakan bagi mencapai matlamat tersebut. Program-program berkaitan dengan isu pembangunan modal insan telah diketengahkan. Program ini termasuklah pengenalan Modul Pembangunan Kemahiran Insaniah untuk semua Institusi Pengajian Tinggi pada tahun 2006. Program pembangunan kemahiran insaniah ini menepati matlamat Teras 2 Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara iaitu bagi melahirkan graduan yang berketrampilan dan kebolehpasaran.

Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara ini menggariskan empat fasa pelaksanaan pelan tindakan bagi mentransformasikan pengajian tinggi negara mulai tahun 2007 sehingga melangkaui tahun 2020. Pelan ini digubal secara komprehensif dan holistik bagi tujuan memartabatkan pengajian tinggi negara sebagai hab kecemerlangan pengajian tinggi antarabangsa. Tujuh teras diberikan penekanan seperti berikut:

1. Meluaskan akses dan meningkatkan ekuiti;
2. Menambah baik kualiti pengajaran dan pembelajaran;
3. Memperteguh penyelidikan dan inovasi;
4. Memperkasa institusi pengajian tinggi;
5. Mempertingkatkan pengantarabangsaan;
6. Membudayakan pembelajaran sepanjang hayat; dan
7. Memperkukuh sistem penyampaian KPT.

(Kementerian Pengajian Tinggi, 2006).

Memandangkan kemahiran insaniah adalah bidang yang baru diperkenalkan dalam sistem pendidikan di Malaysia sewaktu Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara ini

dilancarkan, pemahaman yang teliti dan rinci berkaitan bidang kemahiran insaniah itu sendiri amat penting. Oleh sebab itu, penyelidikan ini dijalankan bagi mendapatkan tafsiran kemahiran insaniah daripada pihak yang terlibat secara langsung dengan isu tersebut iaitu graduan, majikan, universiti dan orang awam. Tafsiran dan pemahaman yang tepat amat penting bagi merangka kaedah berkesan dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Penyelidikan ini menjawab permasalahan yang berkaitan dengan isu kelemahan kemahiran insaniah dalam kalangan graduan.

1.2 PERMASALAHAN KAJIAN

Menurut kajian Kementerian Pengajian Tinggi dan Kementerian Sumber Manusia yang dijalankan pada 24 September hingga 7 Oktober 2005, terdapat seramai 59,315 orang graduan gagal mendapat pekerjaan. Sebelas punca dikenal pasti dan tujuh daripadanya berkaitan dengan kelemahan kemahiran insaniah graduan tersebut.

Oleh sebab itu, pada 22 Ogos 2006, Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) memperkenalkan Modul Pembangunan Kemahiran Insaniah untuk Institusi Pengajian Tinggi bagi menangani masalah ini. Modul tersebut digunakan merentas hampir kesemua kursus dalam kurikulum mahupun kokurikulum di Institusi Pengajian Tinggi. Perlaksanaannya pula diwajibkan ke atas semua mahasiswa di Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA).

Sungguhpun Modul Pembangunan Kemahiran Insaniah untuk Institusi Pengajian

Tinggi Malaysia sudah diperkenalkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia pada tahun 2006, namun kelemahan kemahiran insaniah dalam kalangan graduan tetap disebut-sebut di dalam laporan akhbar sebagai punca fenomena graduan menganggur sukar ditangani.

Menurut statistik terkini daripada Kementerian Pengajian Tinggi dalam laman web rasminya, terdapat seramai 337,884 orang graduan Ijazah Sarjana Muda yang bergraduasi daripada semua Institusi Pengajian Tinggi Awam dan Swasta pada tahun 2005 hingga 2009. Daripada jumlah itu, Kementerian Pengajian Tinggi mendapati hampir 60,000 orang graduan dilaporkan masih menganggur pada tahun 2009.

Penyelidikan-penyelidikan yang telah dijalankan oleh Institut Penyelidikan Pengajian Tinggi Negara (IPPTN) menunjukkan beberapa dapatan yang berkaitan dengan masalah pengangguran. Dapatan yang diperoleh daripada Morshidi (2004) misalnya, menekankan punca siswazah tidak berjaya mendapat pekerjaan, iaitu:

- a. Siswazah lemah dalam penguasaan bahasa Inggeris, khususnya dari segi kemahiran berkomunikasi menggunakan bahasa Inggeris.
- b. Siswazah mengalami masalah untuk berkomunikasi dan tiada kemahiran antara perseorangan.
- c. Siswazah tidak berupaya mengaplikasikan pengetahuan dalam alam pekerjaan.
- d. Siswazah tidak proaktif, tiada inisiatif dan mengalami masalah untuk melaksanakan

secara sendiri sesuatu arahan kerja.

- UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS
- N IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI F
- e. Siswazah bermasalah dari segi: terlalu memilih kerja, tidak boleh bekerja dalam pasukan, tidak sanggup belajar daripada pekerja bawahan, terlalu berkira, mementingkan bidang tugas atau spesifikasi kerja semata-mata, mementingkan hierarki dan status dan berpandangan sempit.
 - f. Siswazah tidak realistik kerana mendesak majikan membayar gaji yang tinggi dalam keadaan ekonomi yang lembab.

Kajian Kurikulum Universiti, Penilaian Terhadap Persediaan Siswazah ke Alam Pekerjaan (Ambigapathy dan Aniswal, 2005) menegaskan bahawa kurikulum universiti perlu dibentuk untuk membantu pelajar mengembangkan daya kreativiti, menjadi lebih inovatif dan memiliki kemahiran berfikir. Antara kemahiran yang perlu dikuasai oleh siswazah ialah kemahiran berkomunikasi yang dianggap sangat penting apabila mereka mula bekerja. Mereka juga perlu sentiasa peka dan mempunyai pengetahuan tentang isu-isu semasa. Sifat ini dapat memantapkan kemahiran berfikir secara kritis siswazah dan mereka boleh bertindak balas secara spontan terhadap sebarang perkembangan.

Dapatan yang diperoleh juga menunjukkan bahawa pengangguran bukan disebabkan tahap pencapaian akademik siswazah, tetapi fenomena tersebut disebabkan kemahiran insaniah yang kurang diberikan penekanan dalam sistem pendidikan tinggi di Malaysia. Menteri Sumber Manusia, Datuk Dr. Fong Chan Onn mengatakan bahawa kebanyakan siswazah tidak aktif berinteraksi dalam kerja berpasukan dan kurang komitmen dalam pekerjaan mereka (Dewan Masyarakat, Februari 2006).

Sekiranya benar kemahiran insaniah dijadikan alasan kepada masalah pengangguran di Malaysia, maka keadaan ini memberi petunjuk bahawa tafsiran kemahiran insaniah ini harus diteliti, diukur dan dinilai semula. Kurikulum, kandungan kursus dan modul pengajaran dan pembelajaran kemahiran insaniah yang diperkenalkan oleh Kementerian Pengajian Tinggi wajar diteliti kembali.

Penelitian semula ini bukanlah bermaksud bagi mengurangkan kadar pengangguran di Malaysia kerana mungkin wujud beberapa faktor lain yang mendorong kepada peningkatan kadar pengangguran tersebut, selain daripada kelemahan penguasaan kemahiran insaniah. Namun, penelitian ini perlu dibuat bagi memberi peluang kepada pihak universiti menambah baik pengajaran dan pembelajaran berkaitan bidang kemahiran insaniah serta sistem pengukuran dan penilaian dalam bidang kemahiran insaniah itu sendiri. Usaha ke arah penambahbaikan ini penting agar pihak universiti dapat melahirkan graduan yang berpotensi memenuhi pasaran kerjaya. Penambahbaikan juga diperlukan agar kadar pengangguran di Malaysia tidak lagi dikatakan berpunca daripada kelemahan penguasaan kemahiran insaniah dalam kalangan graduan.

1.3 TUJUAN KAJIAN

Penyelidikan ini dijalankan atas beberapa tujuan berkaitan bidang kemahiran insaniah, iaitu bagi:

1. Memberikan definisi dan konsep yang lebih tepat untuk kemahiran insaniah daripada sudut pandangan yang pelbagai. Pandangan daripada graduan, orang awam selaku pelanggan perkhidmatan, majikan yang mengambil pekerja, universiti yang menawarkan kursus dan tokoh informan yang sudah mencapai kejayaan harus diambil kira bagi mendapatkan tafsiran yang tepat terhadap kemahiran insaniah.
2. Mendapatkan maklumat berkaitan pengajaran dan pembelajaran kursus berkaitan kemahiran insaniah di Institusi Pengajian Tinggi. Ini termasuklah mengenal pasti unsur-unsur kemahiran insaniah yang bersesuaian dengan keperluan graduan bagi diterapkan dalam sukatan pelajaran di Institusi Pengajian Tinggi.
3. Mendapatkan maklumat berkaitan keperluan kemahiran insaniah daripada pihak majikan yang mengambil graduan bekerja.

1.4 SOALAN KAJIAN

Berdasarkan tujuan kajian yang dinyatakan, beberapa soalan telah dibentuk bagi menjawab persoalan yang berkaitan dengan tujuan-tujuan tersebut. Soalan-soalan kajian ini dibina secara selari dengan tujuan kajian yang dinyatakan. Setiap satu tujuan kajian akan diikuti oleh beberapa soalan yang akan dijawab oleh responden-responden yang dipilih.

Bagi menjawab tujuan pertama, iaitu mendapatkan definisi yang lebih tepat dan rinci untuk kemahiran insaniah daripada sudut pandangan yang pelbagai, soalan berikut diajukan kepada semua kategori responden:

- UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS
- N IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI F
- a. Apakah sebenarnya kemahiran insaniah?
 - b. Apakah unsur-unsur kemahiran insaniah?

Bagi menjawab tujuan kedua penyelidikan ini, iaitu mendapatkan maklumat berkaitan dengan pengajaran dan pembelajaran kursus kemahiran insaniah di Institusi Pengajian Tinggi, soalan berikut diajukan kepada para pensyarah di universiti dan para graduan:

- a. Apakah unsur-unsur kemahiran insaniah yang bersesuaian diterapkan dalam sukatan pelajaran di IPT?
- b. Kursus apakah yang seharusnya dijadikan medium pengajaran kemahiran insaniah?
- c. Apakah maklumat dan kemahiran yang perlu ada pada setiap guru yang mengajar kemahiran insaniah ini?

Bagi menjawab tujuan ketiga dalam penyelidikan ini, iaitu mendapatkan maklumat berkaitan keperluan kemahiran insaniah daripada pihak majikan yang mengambil graduan bekerja, soalan berikut digunakan:

- a. Apakah persepsi sebenar majikan terhadap kebolehan graduan yang baru mula bekerja?
- b. Mengapa majikan masih perlu mengadakan latihan dan kursus kepada graduan apabila mereka memasuki alam kerjaya?
- c. Apakah masalah yang dihadapi oleh majikan berhubung kemahiran insaniah dalam kalangan graduan?

- UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS
- d. Apakah kursus yang disediakan oleh majikan untuk graduan yang baru mula bekerja dan mengapa mereka perlu mengikuti kursus tersebut?

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Penyelidikan ini diharap dapat memberi manfaat kepada graduan, universiti, majikan dan orang awam seperti berikut:

- a. Secara teorinya, kejayaan agenda pembangunan modal insan amat bergantung kepada mutu sistem pendidikan Negara. Justeru secara teorinya juga, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia telah menterjemahkan hasrat ini menjadi pelan tindakan yang mesti dilaksanakan di semua institusi pengajian tinggi di Malaysia melalui Pelan Strategik Pengajian Tinggi Negara iaitu : (i) Meluaskan akses dan meningkatkan kualiti; (ii) Menambah baik kualiti pengajaran dan pembelajaran; (iii) Memperteguh kan penyelidikan dan inovasi; (iv) Memperkasakan institusi pengajian tinggi; (v) Mempergiatkan pengantarabangsaan; (vi) Membudayakan pembelajaran sepanjang hayat; dan (vii) Mengukuhkan system penyampaian Kementerian Pengajian Tinggi. Pelan ini akan digunakan sehingga tahun 2020 bagi menjayakan transformasi pengajian tinggi sekali gus bagi melahirkan modal insan yang berkualiti. Penyelidikan ini pula akan dapat membantu memudahkan pihak universiti merancang kursus, kandungan sukatan pelajaran dan kaedah yang sesuai bagi melahirkan graduan berkemahiran insaniah.
- b. Memudahkan graduan mengenal pasti unsur-unsur kemahiran insaniah yang perlu ada dalam diri mereka bagi mendapatkan pekerjaan.

- c. Meningkatkan kualiti perkhidmatan firma dengan adanya tenaga kerja berkemahiran insaniah. Di pihak majikan, polisi yang diamalkan dalam pengambilan tenaga kerja ialah perlunya mengutamakan graduan yang berdaya saing. Ini penting bagi mengurangkan kos yang terpaksa ditanggung apabila mereka terpaksa menyediakan kursus berkaitan kemahiran insaniah kepada graduan yang baru bekerja.
- d. Mewujudkan masyarakat berkemahiran insaniah sekaligus mencapai hasrat negara melahirkan modal insan berkualiti. Justeru, amalan kemahiran insaniah dalam sektor industri harus diberikan keutamaan dalam menjayakan hasrat ini.

1.6 BATASAN KAJIAN

Penyelidikan ini merangkumi sasaran yang cukup luas. Oleh itu, batasan untuk penyelidikan ditetapkan seperti berikut bagi setiap kategori:

- a. Firma yang terlibat dalam penyelidikan ini adalah firma yang menyediakan perkhidmatan secara langsung kepada orang ramai. Penyelidikan ini hanya memilih beberapa buah firma yang berfokuskan pelanggan sebagai sasaran kajian.
- b. Graduan yang terlibat adalah graduan sesi 2008/2009 daripada universiti yang terpilih mengikut ketetapan pemilihan populasi dan saiz sampel. Hanya graduan lulusan Ijazah Sarjana Muda sahaja yang dilibatkan dalam penyelidikan ini. Seramai 700 orang graduan dipilih mengikut kriteria yang ditetapkan dalam kaedah persampelan yang dicadangkan oleh Keith F. Punch (2009).

- UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS
- N IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI F
- c. Kategori institusi pengajian tinggi yang terlibat adalah universiti awam dan universiti swasta sahaja. Kolej universiti dan kolej tidak terlibat dalam penyelidikan ini. Hanya 2 daripada sejumlah 36 buah universiti di seluruh Malaysia dipilih mengikut kriteria yang ditetapkan dalam kaedah persampelan.
 - d. Orang awam yang terlibat adalah orang awam yang menjadi pelanggan atau pengguna perkhidmatan yang ditawarkan oleh firma terlibat. Pemilihan orang awam yang terlibat dalam kajian ini bergantung kepada kaedah persampelan yang ditetapkan.
 - e. Tokoh informan pengamal kemahiran insaniah mestilah tokoh yang sudah mencapai kejayaan dalam bidang masing-masing. Kejayaan tersebut mestilah diiringi oleh imej sosial yang bersih. Lapan orang tokoh informan dipilih menyertai penyelidikan ini. Tiga daripadanya adalah tokoh informan daripada kalangan pembekal perkhidmatan dan lima orang tokoh informan lagi daripada kalangan pembekal produk.

Penjelasan secara rinci tentang kriteria pemilihan responden ini dicatatkan oleh penyelidik dalam bab 3 penyelidikan ini, iaitu dibawah tajuk Populasi dan Sampel Kajian.

1.7 DEFINISI ISTILAH

Menurut Dale M. (1998), kemahiran adalah aspek dalam tingkah laku manusia yang perlu dipelajari dan ditingkatkan melalui praktis. Dale membezakan kemahiran daripada kecekapan. Kecekapan adalah penilaian berkaitan kerja atau pencapaian belajar yang

merujuk kepada kelayakan akademik sedangkan kemahiran adalah kebolehan peribadi individu menangani situasi tertentu.

Insaniah pula adalah sifat-sifat kemanusiaan yang wujud sebagai aspek dalaman pada diri individu. Ia adalah sifat-sifat mulia yang dipupuk sama ada secara sedar atau sebaliknya dalam diri setiap orang. Pembentukannya adalah bersandarkan kepada pegangan agama seseorang, kepercayaan, sistem nilai dan juga peradaban masyarakat sekitarnya. Oleh itu, kemahiran insaniah adalah kemahiran seseorang individu mengaplikasikan sifat-sifat kemanusiaan serta mengawal perlakuan dan tindakan mereka setiap kali berinteraksi.

Menurut Kementerian Pengajian Tinggi (2005), kemahiran insaniah merangkumi aspek-aspek kemahiran generik yang melibatkan unsur-unsur kognitif iaitu berkaitan dengan kemahiran bukan akademik. Kementerian Pengajian Tinggi mentafsirkan kemahiran insaniah terdiri daripada unsur-unsur berikut:

- a. Kemahiran berkomunikasi.
- b. Pemikiran kritis dan kemahiran menyelesaikan masalah.
- c. Kemahiran berpasukan.
- d. Pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat.
- e. Kemahiran keusahawanan.
- f. Etika dan moral professional.
- g. Kemahiran kepimpinan.

UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

N IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS UNIVERSITI F

Walau bagaimanapun, penyelidikan ini meletakkan definisi kemahiran insaniah yang agak berbeza daripada definisi yang disediakan oleh Kementerian Pengajian Tinggi. Penyelidikan ini mengambil konsep daripada kemahiran intrapersonal dan kemahiran interpersonal sebagai asas kepada tafsiran kemahiran insaniah. Konsep ini diambil berdasarkan teori-teori berkaitan kemahiran insaniah yang lebih dikenali sebagai *soft skills* oleh para pengkaji terdahulu.

Wilding C. (2007) berpendapat bahawa hubungan intrapersonal merujuk kepada aspek hubungan dalaman diri iaitu bagaimana seseorang itu dapat memahami diri sendiri dan seterusnya berusaha bagi mempertingkatkan kualiti diri. Intrapersonal merangkumi aspek-aspek bagaimana seseorang itu berfikir, mengawal emosi, membina nilai diri, mengawal kemarahan dan membina kekuatan diri. Ia melihat bagaimana seseorang itu berinteraksi dengan dirinya sendiri.

Interpersonal pula merujuk kepada aspek hubungan antara seorang individu dengan orang lain. Ini termasuklah bagaimana seseorang itu menguruskan tingkah laku, pemikiran dan emosinya ketika berinteraksi. Aspek ini penting bagi membina kecekapan berkomunikasi dan memegang tanggung jawab sosial sebagai pemimpin dan anggota masyarakat.

Walaupun terdapat banyak pandangan yang menyatakan bahawa *soft skills* adalah kemahiran yang sukar diuji, namun Wilding C. dan Klaus P. (2007) menyatakan bahawa *soft skills* boleh dinilai melalui tindakan dan tingkah laku individu. Dengan

mengambil kira konsep serta pandangan Wilding dan Klaus, penyelidikan ini menetapkan bahawa kemahiran insaniah adalah kemahiran yang boleh dilihat, diukur dan dinilai melalui perlakuan dan tindakan seseorang.

Sebagai contoh, jikalau pengurusan diri diambil sebagai satu daripada unsur kemahiran individu dalam kemahiran insaniah, maka tindakan seseorang individu yang berkaitan dengan pengurusan masa dapat diambil sebagai aspek yang boleh dilihat dan dinilai. Sebagai contoh, kehadiran seseorang menepati waktu temu janjinya dapat dilihat sebagai aspek kemahiran insaniah yang boleh dinilai. Seterusnya, unsur lain yang boleh dilihat dan dinilai dalam kemahiran insaniah adalah seperti dalam jadual yang dicadangkan oleh Wilding dan Klaus (2007), seperti berikut:

Jadual 1
Unsur Kemahiran Insaniah yang boleh dilihat dan dinilai

Kemahiran Insaniah	Unsur yang boleh dinilai
Sikap positif dan esteem diri - Anjal - Berdaya saing - Menghargai diri sendiri - Berdikari	- Positif pada sebarang perubahan. - Menerima cabaran. - Bermotivasi tinggi. - Bertindak tanpa menunggu bantuan.
Kemahiran berfikir Berfikir kreatif	Dapat menyelesaikan masalah menggunakan pelbagai cara berfikir.
Pengurusan diri - Disiplin masa - Disiplin diri - Menentukan keutamaan - Membuat perancangan	- Menepati masa. - Kemasan diri dan penampilan. - Ada jadual kerja.
Komunikasi interpersonal - Kemahiran berkomunikasi - Menjaga hubungan baik	- Memujuk, meyakinkan dan boleh berunding dengan baik. - Menjaga pertuturan dan perlakuan yang sopan.