

SATU TINJAUAN PERSPEKTIF PENGURUS TERHADAP
K-WORKERS

ZURAIDA BINTI OSMAN



PTT ALITHM
PERPUSTAKAAN TUN TUN AMINAH

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

PERPUSTAKAAN KU1 TTHO



3 0000 00079345 9



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS □

JUDUL : SATU TINJAUAN PERSPEKTIF PENGURUS TERHADAP K-WORKERS


SESI PENGAJIAN : 2002/2003

Saya ZURAIDA BINTI OSMAN (730620 – 11 – 5074)
(HURUF BESAR)

Mengaku membenarkan kajian kes (PSM / Sarjana / Doktor Falsafah)* ini disimpan di Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dengan syarat-syarat seperti berikut:

1. Kajian kes ini adalah hak milik Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.
2. Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan kajian ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. ** Sila tandakan ()

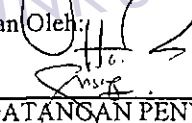
- SULIT** (Mengandungi maklumat berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RASMI 1972)
- TERHAD** (Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh Organisasi/Badan Penyelidikan dijalankan)
- TIDAK TERHAD**


(TANDATANGAN PENULIS)

Alamat Tetap:
229, Jalan Bunga Raya
23000, Dungun, Terengganu.

Tarikh : 11/3/2003



Disahkan Oleh: 
(TANDATANGAN PENYELIA)

Nama Penyelia : TUAN HAJI MOHD.
YUSOP ABD HADI

Tarikh : 11/3/2003

- CATATAN: *
- * Potong yang tidak berkenaan
 - ** Jika tesis ini SULIT dan TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.
 - ♦ Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan atau Laporan Projek Sarjan Muda (PSM)

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional”.



Tandatangan : 
Nama Penyelia : Tuan Haji. Mohd Yusop Bin Abdul Hadi
Tarikh :

PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN BUNGU TUN AMINAH

**SATU TINJAUAN PERSPEKTIF PENGURUS TERHADAP
*K-WORKERS***

ZURAIDA BINTI OSMAN

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional



Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Jabatan Pendidikan Teknik dan Vokasional
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

FEBRUARI 2003

"Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya".



Tandatangan :
Nama Penulis : Zuraida binti Osman
Tarikh :

PTT AUTHM
PERPUSTAKAAN TUN KU TUN AMINAH

DEDIKASI

Untuk Abah dan Umi Yang Dikasihi,

Suami Tersayang Mazlan Karim,

Nur Afiqah Yang Tercinta

Terima Kasih Di atas Sokongan Dan Bantuan Yang Dihulurkan.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

PENGHARGAAN

“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang”

Syukur ke hadrat Ilahi, kerana dengan limpah kurnia-Nya, dapat saya menyiapkan laporan projek ini.

Jutaan terima kasih dan penghargaan diberikan kepada pensyarah pembimbing, Tuan Haji Mohd Yusop Abdul Hadi yang tidak jemu menghulurkan bantuan dan pandangan. Segala nasihat dan bimbingan akan dijadikan panduan untuk mengharungi kehidupan ini.

Ucapan terima kasih kepada pengurus-pengurus di Alcatel Network Systems (M) Sdn Bhd terutamanya Cik Noriah, Encik Azam serta Encik Farouk Adillah yang sanggup meluangkan masa serta membantu pengkaji mendapatkan maklumat serta data-data yang diperlukan untuk menyiapkan laporan projek ini.

Tidak lupa juga kepada Dr. Wan Rashid Wan Ahmad selaku pembimbing sementara dan rakan-rakan seperjuangan yang banyak membantu dalam memberikan idea dan pandangan dalam usaha menyiapkan projek ini. Segala kerjasama dan bantuan yang diberikan amat dihargai.

Ribuan terima kasih diucapkan kepada semua yang terlibat samada secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan projek sarjana ini. Semoga apa yang telah dicurahkan mendapat keberkatan daripada Allah S.W.T



PTT AUTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

ABSTRAK

Negara yang mempunyai ramai pekerja berpendidikan mempunyai kelebihan berbanding dengan negara-negara lain dari perspektif ekonomi. Kini *k-workers* diperlukan untuk menghadapi perubahan dan persaingan globalisasi. Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan bertujuan untuk mengenalpasti *k-workers* dari perspektif pengurus di syarikat Alcatel Network Systems (M) Sdn Bhd. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti persediaan pengurus terhadap pembangunan pekerja ke arah melahirkan *k-workers*. Seramai 28 orang responden daripada Alcatel Network Systems (M) Sdn Bhd terlibat dalam kajian ini. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen dan dapatan kajian ini dianalisis secara statistik deskriptif menggunakan perisian SPSS untuk mendapatkan nilai min skor dan sisihan piawai. Hasil kajian menunjukkan pengurus bersetuju bahawa *k-workers* adalah seorang pekerja yang perlu menguasai kemahiran berkomunikasi, penguasaan ICT dan penguasaan bahasa Inggeris. Persediaan pengurus terhadap pembangunan pekerja dalam meningkatkan pengetahuan dan kemahiran ke arah melahirkan *k-workers* berada di tahap yang baik. Melihat kepada permasalahan ini, pengkaji membangunkan satu garis panduan ke arah melahirkan *k-workers* sebagai rujukan kepada pengurus dan pekerja. Pengkaji juga mengemukakan beberapa cadangan sebagai rujukan di masa hadapan.



ABSTRACT

A nation with many *k-workers* will have the advantage over other countries from the economic perspective. *K-workers* are in demand now because of the changes and challenges brought about by globalisation. This study by survey method was to identify characteristics of *k-workers* from managers' perspective. It was also aimed to investigate managers' preparation for their employees towards developing *k-workers*. Out of 28 respondents from ANSM get involved in this survey. Questionnaire was used as an instrument in collecting the appropriate data and the results are statistically analyzed by using SPSS to obtain the score mean and percentage of the information and data gathered. The findings shows that the managers have a good sense of *k-workers* should have communication skills, ICT skills and English language skills. The preparation of managers' from staff developing aspect is to gain the knowledge and skills in order to produce the *k-workers* are in high level. Due to this problem, a beneficial guidelines are produced in order to developing *k-workers* and used as a reference for managers' and employees. A number of suggestion were also included as reference for the future study.



KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
------------	----------------	-------------------

BORANG PENYERAHAN LAPORAN PROJEK	
HALAMAN PENGESAHAN PENYELIA	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGAKUAN PENULIS	ii
HALAMAN DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN	xiii
SENARAI LAMPIRAN	xiv

BAB I	PENDAHULUAN
--------------	--------------------

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Masalah	5
1.3	Pernyataan Masalah	8
1.4	Persoalan Kajian	11

1.5	Objektif Kajian	11
1.6	Kepentingan Kajian	12
1.7	Skop Kajian	12
1.9	Definisi Istilah	13

BAB II SOROTAN KAJIAN

2.1	Pendahuluan	15
2.2	Ciri-ciri <i>K-Workers</i>	20
2.2.1	Kemahiran Berkomunikasi	22
2.2.2	Kemahiran Teknologi Maklumat dan Komunikasi	25
2.2.3	Penguasaan Bahasa Inggeris	27
2.3	Pembangunan Pekerja	28

BAB III METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	30
3.2	Rekabentuk Kajian	31
3.3	Populasi Dan Sampel	32
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	32
3.5	Instrumen	33
3.6	Kajian Rintis	34
3.7	Prosedur Kajian	35
3.8	Kaedah Analisis Data	36
3.9	Batasan Kajian	37
3.10	Andaian	38



BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Pengenalan	39
4.2	Kajian Rintis Dan Kebolehpercayaan Instrumen	39
4.3	Teknik Pengumpulan Dan Pemprosesan Data	40
4.4	Analisis Kajian	41
4.5	Analisis Bahagian A : Maklumat Responden	42
4.5.1	Jantina	42
4.5.2	Umur	43
4.5.3	Tempoh Berkhidmat	44
4.5.4	Kelayakan Akademik	45
4.6	Analisis Bahagian B	46
4.6.1	<i>K-workers</i> dari perspektif pengurus syarikat	46
4.6.1.1	a) Kemahiran Berkomunikasi	46
4.6.1.2	b)Penguasaan ICT	47
4.6.1.3	c)Penguasaan Bahasa Inggeris	48
4.6.2	Ciri-ciri <i>K-workers</i> dari perspektif pengurus	50
4.6.3	Perspektif Pengurus Dalam Menyediakan Pembangunan Pekerja Ke arah Melahirkan <i>K-workers</i>	51

BAB V PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	53
5.2	Perbincangan	53
5.2.1	<i>K-Workers</i> Dari Perspektif Pengurus	54
5.2.1.1	Kemahiran Berkomunikasi	54
5.2.1.2	Penguasaan ICT	55

5.2.1.3	Penguasaan Bahasa Inggeris	55
5.2.2	Persediaan Pembangunan Pekerja Dalam Meningkatkan Kemahiran Dan Pengetahuan Ke arah Melahirkan <i>K-Workers</i> .	56
5.3	Rumusan	56
5.4	Kesimpulan	57
5.5	Cadangan	58
5.5.1	Cadangan Terhadap Dapatan Kajian	58
5.5.1.1	Pengurus-pengurus	58
5.5.1.2	Institusi Pendidikan	58
5.5.3	Cadangan Kajian Lanjutan	59

RUJUKAN	60
LAMPIRAN A	65
LAMPIRAN B	66
LAMPIRAN C	72
LAMPIRAN D	74
LAMPIRAN E	76
LAMPIRAN F	88



SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Profil tenaga buruh 1990-2010 ('000 orang)	4
2.1	Kajian Oleh Welsh Terhadap Kehendak-Kehendak Pengurus	17
3.1	Skala Likert	34
3.2	Skor Min Dan Tafsiran	37
4.1	Bilangan Dan Peratusan Responden Mengikut Jantina	41
4.2	Bilangan Dan Peratusan Responden Mengikut Umur	43
4.3	Bilangan Dan Peratusan Responden Mengikut Tempoh Berkhidmat	44
4.4	Bilangan Dan Peratusan Responden Mengikut Kelulusan Akademik	45
4.5	Min Skor Setiap Item Untuk Kemahiran Berkomunikasi	47
4.6	Min Skor Setiap Item Untuk Penguasaan Teknologi Maklumat Dan Komunikasi (ICT)	48
4.7	Min Skor Setiap Item Untuk Penguasaan Bahasa Inggeris	49
4.8	Min Skor Setiap Item Untuk Pembangunan Pekerja	52

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Proses Pengurusan dan Komunikasi	24
3.1	Kerangka Prosedur Kajian	35
4.1	Peratusan Responden Mengikut Jantina	41
4.2	Peratusan Responden Mengikut Umur	43
4.3	Peratusan Responden Mengikut Tempoh Berkhidmat	44
4.4	Peratusan Responden Mengikut Kelulusan Akademik	45



PTTAUTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI SINGKATAN

ANSM	-	Alcatel Network Systems (M)
Bhd	-	Berhad
ICT	-	<i>Information & Communication Technology</i> Teknologi Maklumat Dan Komunikasi
RRJP3	-	Rancangan Rangka Jangka Panjang Ketiga
Sdn	-	Sendirian
SPSS	-	<i>Statistical Package for Social Sciences</i>



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Garis Panduan Krejcie Dan Morgan	65
B	Borang Soal Selidik	66
C	Keputusan Kajian Rintis	72
D	Keputusan Bahagian B (Soal Selidik)	74
E	Garis Panduan Kepada Pengurus Dan Pekerja Ke arah Melahirkan K-Workers	76
F	Surat Kebenaran Untuk Mendapatkan Maklumat Kajian Akademik Semester	88



PERPUSTAKAAN TUN HUSSEIN ONN
UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Tanggal 1 Mei setiap tahun merupakan hari yang dinanti-nanti oleh semua golongan pekerja di Malaysia. Kerajaan kita telah menetapkan satu hari di setiap tahun sebagai 'Hari Pekerja' untuk menghargai sumbangan pekerja kepada pembangunan negara.

Tema '*K-Pekerja Peneraju Menghadapi Cabaran Globalisasi*' dipilih menjadi tema Hari Pekerja bagi tahun 2002 bagi menekankan bahawa cabaran paling utama dalam proses globalisasi ialah membangunkan keupayaan sumber manusia yang berpengetahuan dan berkemahiran. Sebagai sebuah negara sedang membangun, globalisasi mewujudkan pelbagai cabaran tersendiri kepada negara. Perubahan teknologi terutamanya perkembangan pesat dalam bidang teknologi komunikasi dan maklumat telah mengubah cara bekerja dan berkomunikasi (Fong Chan Onn, 2002).

Permintaan terhadap tenaga kerja turut berubah di mana bilangan terbesar permintaan adalah untuk *knowledge workers*. Negara yang memiliki ramai pekerja yang berilmu dan berpengetahuan sudah tentu akan memberi banyak kelebihan dari sudut ekonomi. *K-workers* dikenalpasti sebagai peneraju dan amat penting dalam



PTTA ALITHM
PERPUSTAKAAN TEKNIKAL TUNJUKKAN AMINAH

menghadapi cabaran globalisasi ini. Ini adalah kerana teknologi yang digunakan dalam arus perkembangan globalisasi atau ekonomi baru lebih memerlukan pengetahuan dan kemahiran. Untuk menjadi K-Pekerja, masyarakat perlu mempunyai budaya untuk sentiasa belajar dan mempelajari sesuatu ilmu secara berterusan kerana kemahiran yang diperlukan pada pihak pekerja sentiasa berubah dan meningkat sepanjang masa. Dalam ekonomi yang semakin terbuka, adalah wajar setiap pekerja menjadi terus proaktif dalam mengikuti perkembangan ekonomi semasa yang berasaskan pengetahuan ini (Fong Chan Onn, 2002).

Menurut Narimah Ismail (2002), dalam setiap konsep *k-workers*, 'k' merupakan singkatan daripada perkataan '*knowledge*' yang boleh dimaksudkan sebagai pengetahuan. Pengetahuan dalam konteks ini diandaikan diperolehi dalam bentuk maklumat-maklumat yang diterima daripada pelbagai cara tetapi dengan penekanan terhadap penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT). Menurut Phang (2001) pula, *k-workers* adalah seorang pekerja yang berupaya mengguna teknologi digabungkan dengan pengetahuan dalam bidang tertentu bagi menambah nilai kepada proses atau produk, dia juga merupakan seorang pelajar yang mempunyai dorongan sendiri secara berterusan.

Untuk mencapai wawasan 2020, negara kita yang semakin pesat membangun amat memerlukan sumber manusia yang dapat digunakan dalam pelbagai sektor termasuk perkhidmatan industri, perusahaan, pengangkutan, pembuatan, komunikasi, teknologi maklumat dan pertanian samada di sektor awam atau swasta (Mohd Yahya Mohamed Ariffin dan Roseliza Murni Ab.Rahman, 2002).

Tujuan Dasar Pendidikan Kebangsaan sememangnya untuk menampung keperluan sumber manusia negara pada masa ini dan masa hadapan. Selaras dengan hasrat negara untuk mencapai tahap negara perindustrian adalah penting rakyat diberi pendidikan seiring dengan keperluan swasta bagi bidang-bidang tertentu seperti pengeluaran, pelancongan, perkhidmatan dan sebagainya. Oleh itu dasar ini bukan sahaja dapat memenuhi keperluan tenaga manusia yang ramai bahkan juga sumber



PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

manusia yang berkualiti (INTAN, 1994). Kenyataan ini disokong oleh Dato' Seri Dr. Mahathir dalam ucapannya ketika membentangkan RRJP3 :

'Dalam memasuki abad ke-21, pembangunan sumber manusia adalah amat penting untuk menyokong pembangunan ekonomi berasaskan pengetahuan dan memastikan rakyat Malaysia dapat menikmati kekayaan negara. Teras pembangunan sumber manusia adalah untuk menyediakan tenaga kerja yang berupaya menghadapi cabaran ekonomi berasaskan pengetahuan dan dilengkapi secukupnya dengan kemahiran dan kepakaran teknologi serta mempunyai kecerdasan berfikir yang tinggi (k-pekerja). oleh itu, Kita melabur sejumlah besar sumber-sumber kita dalam pendidikan dan latihan.

Sistem pendidikan dan latihan akan diorientasikan semula supaya pengetahuan, kemahiran dan kepakaran yang diperolehi oleh rakyat Malaysia akan dapat menyokong dengan berkesan pembangunan masyarakat berasaskan pengetahuan'

(Malaysia, 2001 : 133)

Pelaburan yang besar dalam pendidikan dan latihan untuk sumber manusia bertujuan untuk menyediakan tenaga kerja yang berupaya menghadapi cabaran ekonomi berasaskan pengetahuan dan dilengkapi secukupnya dengan kemahiran dan kepakaran teknologi serta mempunyai kecerdasan berfikir yang tinggi. Dasar Buruh Negara (INTAN,1994) telah mengenal pasti pembangunan pendidikan, latihan dan kemahiran sebagai strategi utama untuk negara mencapai taraf negara maju. Sehubungan itu, untuk merealisasikan hasrat negara ini, tanggungjawab utama mempertingkatkan kemahiran terletak kepada majikan-majikan, tetapi usaha-usaha itu hanya berkesan sekiranya pekerja sendiri mengambil berat dan bekerjasama dengan pengurusan dalam merumuskan program-program latihan.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNJUKKAN AMINAH

Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga 2001-2010 (RRPJ3) (Rujuk Jadual 1.1) yang dikeluarkan oleh kerajaan menunjukkan jumlah tenaga buruh pada tahun 1990 sebanyak 7.042 juta orang bertambah kepada 9.572 juta orang pada tahun 2000 dan dijangkakan jumlah ini bertambah kepada 12.939 juta orang menjelang tahun 2010. Mengikut taburan umur, peringkat 15-24 tahun jumlah tenaga buruh meningkat daripada 2.498 juta orang pada tahun 2000 kepada 3.112 juta orang pada tahun 2010. Bagi tenaga buruh di peringkat umur 25-34 tahun pada tahun 2000 berjumlah 2.979 juta orang akan meningkat kepada 4.118 juta orang pada tahun 2010. Di peringkat umur 35-54 tahun, jumlah tenaga buruh seramai 3.611 juta orang pada tahun 2000 dan meningkat kepada 4.995 juta orang pada tahun 2010. Di peringkat umur 55-64 tahun jumlah tenaga buruh berjumlah 0.483 juta orang (2000) meningkat kepada 0.713 juta orang pada tahun 2010. Daripada statistik ini jelas menunjukkan jumlah tenaga manusia yang bekerja akan meningkat dari setahun ke setahun (Malaysia, 2001).

Jadual 1.1 : Profil tenaga buruh 1990-2010 ('000 orang)

Tahun / Kategori Umur	1990	2000	2010
15-24	2014.0 (28.6%)	2498.3 (26.1%)	3112.2 (24.1%)
25-34	2204.1 (31.3%)	2979.2 (31.1%)	4118.9 (31.8%)
35-54	2436.5 (34.6%)	3611.3 (37.7%)	4995.5 (38.6%)
55-64	387.4 (5.5%)	483.7 (5.1%)	713.1 (5.5%)
Jumlah tenaga buruh	7042.0	9572.5	12939.6

(Sumber : RRJP3 2001-2010)

Dari aspek struktur pendidikan terdapat perubahan yang menarik iaitu tenaga buruh yang mendapat pendidikan yang lebih tinggi semakin meningkat dari tahun 1990 hingga tahun 2010 kelak. Pada tahun 1990 tenaga buruh yang mendapat pendidikan rendah adalah sebanyak 33 peratus menurun kepada 27.2 peratus dan menurun lagi menjelang tahun 2010 iaitu 12.7 peratus. Sementara tenaga buruh yang mendapat pendidikan tinggi meningkat daripada 8.8 peratus pada tahun 1990 kepada

14 peratus pada tahun 2000 dan dijangka terus meningkat kepada 35 peratus pada tahun 2010. Ini membuktikan bahawa kerajaan sangat menggalakkan rakyat meningkatkan ilmu pengetahuan di peringkat tinggi sebelum menceburi sesuatu bidang pekerjaan. Menjelang tahun 2010 pekerja yang bakal memenuhi pasaran pekerjaan dijangka terdiri daripada mereka yang mempunyai ilmu dan berkemahiran tinggi atau k-pekerja (Malaysia, 2001).

Oleh kerana perubahan teknologi yang pesat dalam tempoh RRJP3 akan memberi kesan kepada pekerja dan juga akan meningkatkan permintaan tenaga manusia yang mempunyai ilmu dan kemahiran yang tinggi. Pekerja yang mempunyai ilmu dan kemahiran tinggi dalam konteks ini adalah mereka yang dikatakan mempunyai kemahiran mengendalikan teknologi yang sentiasa berubah-ubah mengikut arus kemajuan teknologi semasa dan juga berupaya menjalankan tugas dengan cekap (Mohd Yahya Mohamed Ariffin dan Roseliza Murni Ab.Rahman, 2002).

1.2 Latar Belakang Masalah

K-workers kini menjadi penentu kepada kekuatan negara di mana ianya diperlukan dalam semua jenis organisasi samada kerajaan amnya mahupun swasta khususnya. Apa sahaja bidang yang terdapat di dunia ini seperti perindustrian, pembuatan, pertanian, perkhidmatan, teknologi maklumat dan komunikasi serta pendidikan memerlukan *k-workers* bagi menjalankan urusan dengan lancar dan memberangsangkan.

Seperti yang kita maklum, komunikasi merupakan satu aktiviti keperluan asas manusia untuk terus hidup selain makan dan minum. Keperluan untuk berkomunikasi ini telah mendorong manusia untuk mencipta kaedah serta alat perkakasan supaya proses komunikasi itu lebih cepat dan berkesan. Negara Malaysia yang pesat membangun kini memerlukan infrastruktur telekomunikasi yang lebih berkesan. Perkaitan antara ICT dengan masyarakat telah diterangkan oleh Rogers (1991). Beliau telah membuat perbandingan antara masyarakat pertanian, masyarakat perindustrian dengan masyarakat bermaklumat berdasarkan beberapa ciri utama dan bentuk komunikasi. Beliau menyatakan bahawa masyarakat pertanian telah wujud sejak 10,000 tahun dahulu. Masyarakat perindustrian telah bermula pada tahun 1750 di England, manakala masyarakat bermaklumat telah bermula di Amerika Syarikat pada tahun 1955.

Tentang bentuk dan media komunikasi, Rogers (1991) menyatakan bahawa masyarakat petani banyak menggunakan media cetak, manakala masyarakat perindustrian pula terdedah kepada media elektronik seperti radio dan televisyen. Bagi masyarakat bermaklumat pula, mereka banyak menggunakan media interaktif yang bentuknya memisahkan khalayak kepada kelompok yang lebih kecil seperti telefon dan internet. Oleh yang demikian, dalam usaha untuk menjayakan impian Malaysia untuk menjadi negara maju menjelang tahun 2020, setiap pekerja di negara ini perlu memainkan peranan masing-masing. Dalam era *k-workers* ini salah satu peranan penting seorang pekerja adalah celik ICT walau dimana kita berada. Ini dikuatkan lagi dengan ucapan Dato' Seri Dr. Mahathir ketika membentangkan RRJP3 :

'Infrastruktur telekomunikasi akan diperkembangkan ke seluruh negara bagi memastikan kawasan luar bandar dan kumpulan yang belum menikmati faedah pembangunan akan mendapat kemudahan yang lebih baik dalam penggunaan ICT. Masyarakat setempat akan disediakan kemudahan ICT untuk mendapat maklumat mengenai perkhidmatan kerajaan, tele-pekerjaan dan pembelajaran jarak jauh. Di samping itu infrastruktur dan perkhidmatan ICT yang lebih baik



PTAAUTHM
PUSAT PENYELIDIKAN DAN PENKAJI TINDAKAN AMINAH

serta peluang mendapat pembelajaran sepanjang hayat akan disediakan untuk penduduk luar bandar'.

(Malaysia, 2001 : 132)

Oleh kerana perubahan teknologi yang pesat dalam tempoh Rangka Rancangan Jangka Panjang (RRPJ) ke-3 akan memberi kesan kepada cara pengurusan kerja dan meningkatkan permintaan terhadap tenaga manusia yang mempunyai pelbagai kemahiran dengan asas yang kukuh, berpengetahuan dan mempunyai kemahiran mengendalikan tugas dengan cekap (Mohd Yahya Mohamed Ariffin dan Roseliza Murni Ab.Rahman, 2002). Kenyataan ini disokong dengan ucapan Dato' Seri Dr. Mahathir ketika membentangkan RRJP3 :

'Memandangkan pertumbuhan dan pembangunan ekonomi didorong oleh industri berasaskan pengetahuan, aktiviti ekonomi baru akan dijana dalam semua sektor, terutama sektor pembuatan dan perkhidmatan. Corak permintaan untuk tenaga manusia akan berubah ke arah teknologi tinggi dan industri berasaskan sains, bioteknologi, ICT, farmaseutikal dan aktiviti R&D yang semuanya memerlukan pekerja berpendidikan tinggi dalam disiplin yang berkaitan dengan sains dan teknologi'

(Malaysia, 2001 : 134)

Berdasarkan pernyataan di atas, jelas menunjukkan bahawa negara memerlukan ramai tenaga manusia yang mahir dalam bidang ICT dalam usaha untuk membangunkan dan memperkukuhkan elemen kritikal dalam k-ekonomi termasuk melatih dan mendidik lebih banyak tenaga kerja yang berpengetahuan atau pekerja yang lebih berpengetahuan.

Oleh yang demikian kerajaan meminta majikan menyediakan infrastruktur bagi mewujudkan lebih ramai pekerja yang berpengetahuan dan berkemahiran (k-pekerja) khususnya dalam bidang teknologi maklumat dan komunikasi (ICT). Ianya adalah penting kerana pekerja seperti itu akan menjadi teras kepada usaha menjadikan Malaysia sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Dalam era globalisasi dan K-ekonomi, K-pekerja menjadi penentu kepada kekuatan dan keupayaan negara untuk bersaing di pasaran dunia. Pekerja yang berpengetahuan dan celik komputer juga akan menjadi daya penarik kepada syarikat multinasional untuk melabur di negara ini. Pekerja hendaklah terus melengkapkan diri dengan pengetahuan dan kemahiran supaya dapat menyesuaikan diri dalam persekitaran yang sentiasa berubah-ubah. Persaingan dalam pasaran pekerja yang semakin sengit, ketiadaan kemahiran yang pelbagai terutama dalam bidang ICT akan menyebabkan seseorang itu tidak mampu bersaing (Utusan Malaysia, 2001).

Berdasarkan pernyataan Fong Chan Onn tadi, jelaslah bahawa Kementerian Sumber Manusia juga menekankan bahawa pekerja berpengetahuan dalam ICT penting untuk menjadikan Malaysia sebuah negara maju menjelang tahun 2020.

1.3 Pernyataan Masalah

Negara masa kini menghadapi isu-isu semasa dalaman dan cabaran ekonomi global yang memerlukan pekerja lebih berdaya saing. Pekerja yang berkemahiran pelbagai, berpengetahuan, kreatif dan inovatif akan mampu menghadapinya. Kerajaan berusaha membina landasan yang kukuh melalui dasar pembangunan sumber manusianya. Oleh itu, peralihan strategi daripada strategi pertumbuhan yang didorong oleh input kepada strategi pertumbuhan yang didorong oleh produktiviti harus dijadikan suatu keutamaan dalam sebarang rancangan jangka panjang. Salah satu tindakan yang diperlukan ialah mempergiat usaha menyediakan tenaga manusia mahir dan berpengetahuan. Sehubungan ini, pekerja dan majikan adalah digesa

mengambil tindakan proaktif untuk menjalankan latihan secara berterusan. Oleh itu Kementerian Sumber Manusia telah menggubal pelan tindakan, strategi dan program tertentu bagi membangunkan tenaga kerja yang dinamik. Antaranya:

- i. mempertingkatkan keberkesanan sistem penyampaian kemahiran;
- ii. menggalakkan pembelajaran seumur hidup;
- iii. mempertingkatkan akses bagi latihan pra-pekerjaan;
- iv. mengukuhkan kerjasama strategik dengan penyedia latihan dan industri;
- v. mempertingkatkan Sistem Maklumat Pasaran Buruh.

(Fong Chan Onn,2002)

Prof. Dato' Dr. Ir. Mohd Zohadie Bin Bardaie (2001), dalam ucapan Konvokesyen UPM-IPTS :

"Perkembangan globalisasi dan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang telah merubah sistem dan peraturan perdagangan dunia turut memberi kesan kepada negara kita. Hari ini kita melihat kelebihan daya saing bukan lagi secara mutlakanya bergantung kepada kekayaan sumber asli akan tetapi bergantung kepada sejauh mana sesebuah negara dapat menjana ilmu dan penemuan baru. Sumber asli lambat laun akan pupus akan tetapi ilmu akan terus bertambah jika dapat dijana secara berterusan. Negara yang gagal menjana ilmu dan penemuan baru akan terus ketinggalan. Oleh itu dunia kini dikuasai oleh fenomena ekonomi berasaskan ilmu pengetahuan atau k-ekonomi. Penguasaan sesebuah negara dalam era k-ekonomi memerlukan pekerja berilmu pengetahuan atau k-pekerja. K-pekerja hanya dapat disediakan menerusi pembelajaran sepanjang hayat. Fenomena ini menyebabkan tanggungjawab universiti sebagai agen perubahan pada menyediakan masyarakat yang berasaskan ilmu pengetahuan semakin bertambah"

Dalam era globalisasi akan membawa perubahan aliran pemikiran yang lebih sengit untuk kerja-kerja yang memerlukan kepakaran dan pemahaman yang merangkumi seluas-luasnya aspek kemanusiaan dan teknologi. Keadaan ini memerlukan para pekerja yang berpengetahuan atau *knowledge workers* (*k-workers*). Selain itu bakal pekerja juga perlu memiliki beberapa ciri yang dikehendaki oleh majikan iaitu seperti berdikari, berinisiatif, menyesuaikan diri dan berdisiplin (Mohd Yahya Mohamed Ariffin dan Roseliza Murni Ab.Rahman, 2002). Dato' Seri Abdullah Ahmad Badawi pula menyatakan bahawa, majikan-majikan kini memerlukan pekerja-pekerja yang serba boleh dan berpengetahuan bukan sahaja daripada segi pendidikan formal tetapi pendidikan yang lebih syumul atau holistic yang membina keperibadian teguh seseorang. Majikan kini lebih mementingkan pekerja-pekerja yang lengkap dengan kemahiran berkomunikasi, penguasaan teknologi maklumat komunikasi dan penguasaan bahasa termasuk bahasa Inggeris (Berita Harian, 2002).

Berdasarkan kepada pernyataan-pernyataan tentang *k-workers* yang dinyatakan oleh Fong Chan Onn dan Dato' Seri Abdullah Ahmad Badawi, dapat dirumuskan bahawa ciri-ciri *k-workers* ialah kemahiran ICT, kemahiran komunikasi dan penguasaan bahasa.

Oleh yang demikian, kajian ini akan mengenalpasti apakah ciri-ciri *k-workers* yang dikehendaki oleh pengurus dan persediaan pembangunan pekerja oleh pengurus dalam meningkatkan pengetahuan dan kemahiran yang sedia ada ke arah melahirkan *k-workers*.



1.4 Persoalan Kajian

Beberapa persoalan kajian telah dihasilkan bagi tujuan kajian ini adalah seperti berikut :

- i. Apakah *k-workers* dari perspektif pengurus ?
- ii. Apakah ciri-ciri *k-workers* dari perspektif pengurus?
- iii. Apakah persediaan pembangunan pekerja oleh pengurus dalam meningkatkan pengetahuan dan kemahiran ke arah melahirkan *k-workers*?

1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti :

- i. *K-workers* dari perspektif pengurus.
- ii. Ciri-ciri *k-workers* dari perspektif pengurus
- iii. Persediaan oleh pengurus terhadap pembangunan pekerja ke arah melahirkan *k-workers*.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

1.6 Kepentingan Kajian

Hasil daripada dapatan kajian yang akan dijalankan, diharap akan dapat menjadi panduan kepada pengurus-pengurus dalam melahirkan pekerja yang berpengetahuan dan berkemahiran bagi meningkatkan produktiviti syarikat.

1.7 Skop Kajian

ALCATEL NETWORKS SYSTEM (M) SDN BHD (ANSM) mempunyai 2 buah cawangan di Malaysia iaitu di Kuala Lumpur dan Pulau Pinang. Aktiviti-aktiviti utamanya adalah dalam bidang telekomunikasi iaitu membekalkan peralatan 'Digital Telephone Switching Exchange' (E10), konverter telekomunikasi, software telekomunikasi, 'packet switching' dan 'Synchronous Digital Hierarchy' (SDH) kepada syarikat operator seperti Telekom Malaysia Berhad, Digi dan sebagainya (Buku Panduan Alcatel Network Systems (M) Sdn Bhd, 2000).

Kajian ini memfokuskan kepada pengurus-pengurus di syarikat Alcatel Network Systems (M) Sdn Bhd.. Kajian ini dibuat adalah untuk mengenalpasti *k-workers* dari perspektif pengurus. *K-workers* yang dikaji adalah seorang pekerja yang menguasai kemahiran berkomunikasi, penguasaan ICT dan penguasaan bahasa Inggeris. Di samping itu, kajian ini juga adalah untuk mengenalpasti perspektif pengurus dalam menyediakan pembangunan pekerja ke arah melahirkan *k-workers*.

1.8 Definisi Istilah

Beberapa istilah yang digunakan dalam kajian ini, diberikan definisi yang bersesuaian dengan konteks kajian yang dijalankan bagi mengelakkan salah tafsir. Antara istilah-istilah yang didefinisikan adalah seperti berikut:

K-Workers

Pekerja yang berupaya mengguna teknologi digabungkan dengan pengetahuan dalam bidang tertentu bagi menambah nilai kepada maklumat yang diperolehi. *K-workers* dalam konteks kajian ini merupakan seorang pekerja yang menguasai kemahiran berkomunikasi, penguasaan ICT dan penguasaan bahasa Inggeris.

Perspektif

Pandangan yang dilihat dari satu sudut dengan memfokuskan kepada suatu perkara.

Pengurus

Pengurus yang dimaksudkan dalam kajian ini ialah orang yang mengurus atau yang menjalankan pengurusan di syarikat Alcatel Networks Systems (M) Sdn Bhd.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Syarikat Alcatel Network System (Malaysia) Sdn. Bhd

Alcatel Network Systems Malaysia Sdn Bhd merupakan syarikat pembekal peralatan telekomunikasi. Syarikat ini beribu pejabat di Perancis telah ditubuhkan di Malaysia dengan usahasama Yayasan Bumiputra Pulau Pinang. Syarikat ini membekalkan peralatan telekomunikasi kepada Telekom Malaysia Berhad, Digi dan lain-lain. Syarikat ini juga menyediakan peralatan telekomunikasi yang canggih memerlukan pekerja yang mempunyai kemahiran teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) yang tinggi serta berupaya menjalankan kerja dengan penuh dedikasi.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB II

SOROTAN KAJIAN

2.1 Pendahuluan

Langkah-langkah yang dirancang oleh kerajaan merupakan satu usaha untuk mengimbangi permintaan guna tenaga dalam pasaran berikutan jangkaan peningkatan jumlah penduduk negara ini pada kadar 2.2 peratus setahun kepada 28.0 juta orang pada tahun 2010. Peningkatan jumlah penduduk dalam kumpulan umur bekerja pula akan menyebabkan peningkatan kadar penyertaan tenaga kerja meningkat daripada 65.5 peratus pada tahun 2000 kepada 68.1 peratus pada tahun 2010. Jumlah tenaga kerja dijangka meningkat sebanyak 3.1 peratus setahun atau tambahan 3.3 juta orang dalam tempoh Rangka Rancangan Jangka Panjang Ke-3 iaitu mencapai 12.9 juta orang pada tahun 2010 (Malaysia, 2001).

Salah satu faktor yang ditekankan oleh kerajaan adalah sumber manusia yang berpengetahuan atau pekerja berpengetahuan. Faktor ini yang akan menjadi penggerak kepada peningkatan produktiviti, penggunaan ICT dan mendorong pertumbuhan

ekonomi negara. Oleh itu, amat wajar kerajaan mengambil langkah dengan memperbaiki tahap pendidikan dan mempergiatkan latihan kemahiran rakyat negara ini. Dengan pendidikan dan kemahiran, golongan berpotensi ini yang bakal memasuki pasaran pekerjaan di negara ini mampu memikul tanggungjawab dan amanah untuk menterjemahkan hasrat dan cita-cita negara melalui Rangka Rancangan Jangka Panjang Ke-3 (Mohd Yahya Mohamed Ariffin dan Roseliza Murni Ab.Rahman, 2002).

Memetik ucapan Perdana Menteri Dato' Seri Dr. Mahathir ketika membentangkan usul RRJP3 di bawah prospek ekonomi untuk 2001 –2010 bahawa :

Dalam tempoh RRJP3 ekonomi negara disasarkan berkembang pada kadar purata 7.5 peratus setahun. Sumber utama pertumbuhan adalah daripada peningkatan produktiviti yang dihasilkan oleh kemajuan dalam teknologi dan proses pengeluaran serta peningkatan penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT). Pelaburan baru dari dalam dan luar negara juga akan menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi. Untuk membina asas yang kukuh bagi pertumbuhan yang didorong oleh sumber dan kekuatan dalam negeri, usaha akan dilaksanakan untuk memantapkan keupayaan tempatan dalam pembangunan inovasi dan teknologi serta modal pendidikan, mempergiatkan latihan kemahiran dan menarik warga asing dan rakyat Malaysia dari luar negara yang berkepakaran tinggi sebagai sebahagian daripada strategi brain gain.

(Malaysia, 2001 : 120)

Terdapat beberapa kajian yang telah dijalankan oleh penyelidik-penyelidik terdahulu untuk mengetahui kehendak pengurus dalam pemilihan pekerja bagi industri-industri tertentu. Salah satu kajian yang dilakukan oleh Welsh (1979), beliau mendapati lapan kriteria utama diperlukan oleh seseorang pengurus. Kajian ini menunjukkan

bahawa item nombor tiga iaitu keupayaan untuk berkomunikasi dengan baik merupakan salah satu faktor yang ditekankan oleh pengurus dalam pemilihan pekerja bagi industri-industri tertentu. Merujuk kepada Jadual 2.1, ia merupakan dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Welsh (1979).

Jadual 2.1: Kajian Oleh Welsh Terhadap Kehendak-Kehendak Pengurus

Kehendak-Kehendak Pengurus	Sangat Penting (%)	Penting (%)	Tidak Penting (%)
1. Keupayaan untuk bekerja sebagai satu kumpulan	85	14	1
2. Penampilan yang kemas dan bersih	78	20	2
3. Keupayaan untuk berkomunikasi dengan baik	51	40	9
4. Kelayakan berkaitan dengan bidang kerja	35	22	43
5. Kecemerlangan dalam subjek berkaitan bidang pekerjaan	30	31	39
6. Etika berpakaian	23	38	39
7. Kreatif	22	46	34
8. Latihan industri yang diikuti semasa pengajian	20	54	26

(Sumber : Welsh, 1979)

Jamaliah Jaafar (2001), dalam kajian kesnya adalah untuk mengetahui pelajar tahun akhir yang sedang mengikuti kursus Diploma Akauntasi di politeknik menguasai kemahiran asas sebelum mereka memohon pekerjaan disektor perkilangan. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti penguasaan pelajar terhadap kemahiran analitikal, komunikasi, penggunaan perisian komputer dan simpan kira. Iannya juga dijalankan

untuk menentukan tahap perbezaan tahap penguasaan kemahiran-kemahiran tersebut antara pelajar lelaki dan perempuan berdasarkan pencapaian akademik mereka. Kajian ini berbentuk kualitatif dan sampel terdiri daripada 80 orang pelajar tahun akhir kursus Diploma Akauntasi di Politeknik Port Dickson sesi 2001/2002. Kajian ini juga melibatkan temubual dengan seorang pensyarah penyelaras program Latihan Industri di Politeknik Port Dickson bagi memperkayakan lagi maklumat yang diperolehi. Data dipungut melalui borang soal selidik dan temubual ringkas. Analisis data dibuat secara peratusan, min, ujian T dan ANOVA. Dapatan kajian ini menunjukkan pelajar masih kurang menguasai kemahiran analitikal, penggunaan perisian komputer dan simpan kira. Sebaliknya kemahiran komunikasi telah berjaya dikuasai oleh pelajar. Kajian ini menunjukkan bahawa kemahiran berkomunikasi adalah penting untuk dikuasai sebelum memasuki alam pekerjaan.

Kajian Multimedia Development Corp Sdn Bhd (MDC) dan Kementerian Pendidikan mendapati seramai 180,400 graduan dalam bidang teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) serta kejuruteraan dijangka memasuki pasaran kerja antara 2000 hingga 2005. Angka itu melebihi sasaran yang dianggarkan oleh Program Pembangunan Bangsa-bangsa Bersatu (UNDP) yang menganggarkan bahawa Malaysia memerlukan pekerja berpendidikan seramai 104,000 antara 1998 hingga 2007 (Berita Harian, 2002).

Pengerusi Eksekutif MDC, Tan Sri Dr Othman Yeop Abdullah, berkata Malaysia berjaya mengatasi antara halangan terbesar bagi melaksanakan perdagangan elektronik (E-Dagang) di negara ini iaitu menyediakan tenaga kerja berpendidikan (*k-workers*) yang amat diperlukan negara untuk membangunkan industri berasaskan pengetahuan (K-Ekonomi) (Berita Harian, 2002).

Untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara perindustrian, negara perlu dilengkapi dengan pekerja berpendidikan dan berkemahiran. Oleh yang demikian,

pihak majikan perlu menyediakan pembangunan staf bagi setiap pekerja dalam melahirkan *k-workers*.

Menurut Muhamad Ali Embi (2001), pembangunan sumber manusia dalam sesebuah organisasi amat penting bagi memastikan bahawa pekerja dapat dilengkapi kemahiran dan pengetahuan terkini. Untuk meningkatkan kemahiran pekerja amat memerlukan usaha yang terancang dan berterusan serta perlu mendapat kerjasama dari semua pihak. Salah satu pendekatan yang sering digunakan oleh organisasi ialah dengan memberikan latihan kepada para pekerjanya. Peningkatan kemahiran dan pengetahuan ini seterusnya akan membantu dalam perkembangan kerjaya mereka.

Perkembangan kerjaya merupakan aspek penting kepada individu pekerja dan juga organisasi itu sendiri. Menurut kajian yang telah dijalankan oleh Rylatt, di dalam buku yang ditulis oleh Muhamad Ali Embi (2001), ke atas pengurus sumber manusia di 245 buah organisasi di Australia pada tahun 1990 mendapati bahawa sistem perkembangan kerjaya yang baik akan memberi faedah kepada kedua-dua pihak iaitu pekerja dan juga organisasi. Faedah yang diperolehi oleh pekerja antaranya ialah dapat menghasilkan perancangan kerjaya yang jelas, memperkayakan kebolehan dan kepakaran, meningkatkan perkembangan diri dan kerjaya yang lebih profesional dan dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja. Manakala faedah yang diperolehi oleh pihak organisasi pula ialah dapat melahirkan pekerja-pekerja yang berkemahiran dan berpengetahuan serta meningkatkan produktiviti organisasi.



2.2 Ciri-ciri *K-Workers*

Perubahan nilai terhadap pekerjaan dan kerjaya semakin hari semakin ketara. Syarat-syarat penerimaan untuk sesuatu pekerjaan juga bertambah sukar dan kompleks. Kelulusan akademik bertaraf sijil, diploma mahupun ijazah yang dikenali sebagai 'paper chasing' kini sudah kurang mendapat perhatian institusi dan sektor pekerjaan. Kelayakan akademik belum tentu dapat menjamin seseorang itu mendapat kerja yang sesuai sebagaimana yang dihajatkannya. Kepsatan zaman industri pada hari ini menyebabkan kemahiran-kemahiran dalam sesuatu bidang telah mengambil tempat dalam permintaan kepada sumber tenaga kerja. Ini menyebabkan peluang untuk mendapatkan kerja menjadi semakin sukar. Tambahan pula syarikat pekerjaan amat peka dengan perubahan kehendak pasaran dan persekitaran yang memerlukan kemahiran-kemahiran dan kemampuan-kemampuan baru daripada tenaga kerjanya. Ini bermakna individu yang memiliki kemahiran dan keupayaan terkini sebagaimana yang diminta oleh syarikat pekerjaan mempunyai peluang besar.

Terdapat beberapa pernyataan yang berlainan oleh orang perseorangan mengenai ciri-ciri *k-workers*. Menurut Loose (2001), pekerja yang berpengetahuan perlu mempunyai kompetensi dalam bidang pekerjaan, teknikal serta sosial. Ciri-ciri *k-workers* yang dinyatakan adalah :

- i. Kompetensi Pembelajaran
 - a) Kemampuan menyelesaikan masalah-masalah yang kompleks.
 - b) Mempunyai kemampuan membuat keputusan.
 - c) Mengetahui dan mengikuti teknologi-teknologi terkini.
 - d) Mempunyai inisiatif untuk sentiasa mencari maklumat baru.
 - e) Mampu belajar secara sendiri.
 - f) Mampu menjana idea baru serta kreatif.

- g) Mengetahui dan mengikuti teknologi-teknologi terkini.
- h) Berinisiatif untuk mencari maklumat baru.

ii. Kompetensi Teknikal

- a) Mengaplikasi pengetahuan dan kemahiran dalam merekabentuk sistem.
- b) Mampu menganalisis masalah teknikal dan kejuruteraan.
- c) Mengaplikasi penggunaan teknologi komputer.
- d) Menekankan ciri-ciri kualiti dalam merekabentuk atau membangunkan sistem.
- e) Pengetahuan yang mendalam tentang bidang-bidang teknikal.

iii. Kompetensi Sosial

- a) Mampu menguasai bahasa Inggeris dengan baik.
- b) Mampu berkomunikasi dengan orang lain tanpa mengira tahap pendidikan, umur dan pengalaman.
- c) Mampu menentuai sesuatu tugas yang perlu dilakukan secara berkumpulan.
- d) Bertanggungjawab ke atas tugas yang diberikan.

Manakala ciri-ciri *k-workers* menurut Phang (2001) ialah :

- a) Pekerja yang celik komputer.
- b) Mampu memendekan atau memudahkan proses pekerjaan.
- c) Berketrampilan teknikal
- d) Kolaborasi dan kerjasama.
- e) Mampu bekerja di dalam pelbagai bidang.
- f) Pembelajaran sendiri.



Menurut Fong Chan Onn (2002), sebagai sebuah negara sedang membangun, globalisasi mewujudkan pelbagai cabaran tersendiri kepada negara. Perubahan teknologi terutamanya perkembangan pesat dalam bidang teknologi komunikasi dan maklumat telah mengubah cara bekerja dan berkomunikasi. Permintaan terhadap tenaga kerja turut berubah di mana bilangan terbesar permintaan adalah untuk *knowledge workers* atau K-Pekerja.

Dato' Seri Abdullah Ahmad Badawi pula menyatakan bahawa, majikan-majikan kini memerlukan pekerja-pekerja yang serba boleh dan berpengetahuan bukan sahaja daripada segi pendidikan formal tetapi pendidikan yang lebih syumul atau holistic yang membina keperibadian teguh seseorang. Majikan kini lebih mementingkan pekerja-pekerja yang lengkap dengan kemahiran berkomunikasi, penguasaan teknologi komunikasi maklumat dan penguasaan bahasa termasuk bahasa Inggeris (Berita Harian, 2002).

Berdasarkan kepada pernyataan-pernyataan tentang *k-workers* yang dinyatakan oleh Loose, Phang, Kementerian Sumber Manusia dan Dato' Seri Abdullah Ahmad Badawi dalam bab 1, pengkaji mengkaji tiga ciri iaitu *k-workers* adalah seorang pekerja yang mempunyai ciri-ciri kemahiran komunikasi, kemahiran ICT dan penguasaan bahasa Inggeris.

2.2.1 Kemahiran Berkomunikasi

Komunikasi merupakan perkara yang amat penting bagi sesebuah syarikat. Tanpa satu sistem komunikasi yang berkesan, menyebabkan proses dan perancangan sesebuah syarikat tidak akan dapat berjalan dengan lancar dan teratur bagi mencapai

objektif yang telah ditetapkan. Oleh itu komunikasi merupakan nadi yang menghidupkan perjalanan sesebuah syarikat. Ianya melibatkan proses pengiriman maklumat daripada individu yang terlibat sehinggalah kepada individu, kumpulan dan sebagainya.

Oleh yang demikian seseorang pekerja perlu berkomunikasi dengan semua peringkat masyarakat, samada secara rasmi atau tidak rasmi. Berkomunikasi bukan sahaja dengan pihak luar syarikat tetapi juga dengan pekerja dalam syarikat sendiri (Mohd Yahya Mohamed Ariffin dan Roseliza Murni Ab.Rahman, 2002).

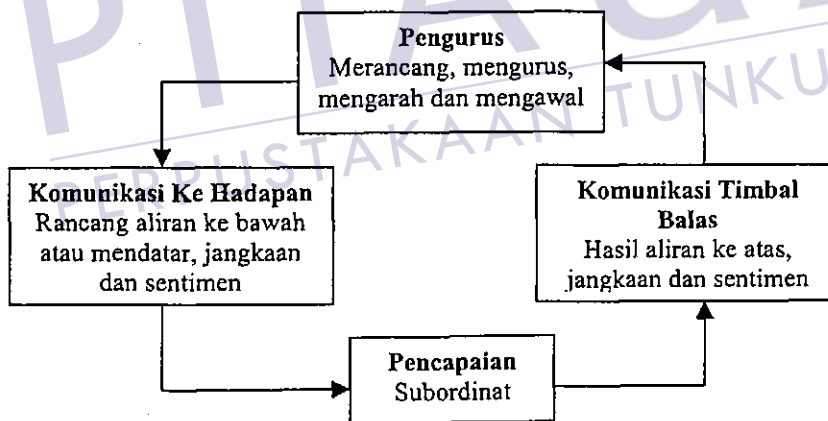
Terdapat beberapa pernyataan tentang komunikasi. Menurut Emery, Ault dan Agul (1965), komunikasi dianggap sebagai satu seni bagi menyalurkan maklumat, idea dan sikap dari seorang kepada seorang yang lain. Manakala Jaafar Muhamad (1997) pula, mengatakan melalui komunikasi sesebuah organisasi boleh mendapatkan apa juga bentuk maklumat seperti pengetahuan teknologi, latihan kerja, kewangan dan sebagainya dalam usaha menyusun strategi kearah kecekapan dan keberkesanan pengurusan.

Ezhar Tamam (1999) mengatakan hampir 70 peratus daripada masa bekerja melibatkan komunikasi dalam kumpulan. Terdapat kajian bahawa prestasi dan kejayaan pekerja berkait rapat dengan kemahiran berkomunikasi dan bekerja dalam kumpulan.

Oleh itu, setiap pekerja sewajarnya mempunyai kemahiran dalam berkomunikasi samada secara lisan atau bertulis. Mengikut Mohd. Salmi Mohd. Sohod dan Siti Nadzrah Sheikh Omar (1992), terdapat tiga bentuk komunikasi iaitu komunikasi bertulis, lisan dan tanpa lisan. Lazimnya manusia lebih banyak berkomunikasi dalam bentuk lisan. Ini termasuklah bertutur dan juga menulis dengan menggunakan kod sistem, iaitu bahasa. Komunikasi secara bertulis juga tidak lagi bergantung kepada surat semata-mata. Perkataan dan kalimat yang diungkapkan dalam surat pada masa lampau, kini sudah

boleh dibaca dan dilihat terus daripada komputer. Malah melalui sistem komunikasi e-mail, telefaks, SMS dan berbagai-bagai alat telekomunikasi moden yang canggih boleh dilaksanakan secara dua hala

Manakala perhubungan antara komunikasi dengan proses pengurusan boleh dirumuskan oleh Model Proses Pengurusan Albers (1974) yang disesuaikan dalam Rajah 2.1 di dalam buku yang ditulis oleh Muhd Mansur Abdullah (1998). Dalam mengendalikan proses pengurusan, perubahan perhubungan komunikasi mesti wujud antara pengurus dengan orang bawahan. Pergerakan komunikasi pada asalnya bersifat arahan dan mengalir turun menegak melalui hierarki atau ia tersebar secara mendatar melalui syarikat sepanjang aliran kerja. Maklum balas membentuk aliran ke atas yang memberitahu pengurus tentang prestasi orang bawahan dan masalah yang mereka hadapi.



Rajah 2.1: Proses Pengurusan dan Komunikasi

Secara keseluruhannya, komunikasi dalam sesebuah organisasi bertujuan untuk melaksanakan perubahan dan seterusnya mempengaruhi tindakan ke arah kebajikan

RUJUKAN

_____ (2001).Majikan Diminta Sediakan Infrastruktur Wujudkan K-Pekerja. Utusan Malaysia. 1 Mei

_____ (2001). Belajar Inggeris Melayu Maju. Mingguan Malaysia. 1 Julai.

_____ (2002). Negara Hasilkan 180,400 Pekerja .Berita Harian. 3 Julai. Dicapai pada 25 Julai <http://www1.jaring.my/ksm/issuebi.htm#103>

_____ (2002). Graduan Diminta Tingkat Kemahiran. Berita Harian. 7 Ogos

Buku Panduan Alcatel Network Systems (M) Sdn Bhd. (2000)

Emery., Ault., and Agul. (1965). Introduction to Mass Communication. New York : Dodd Mead and Company. 5-10

Ezhar Tamam. (1999). Menjayakan Komunikasi Kumpulan Kecil. Selangor: Universiti Putra Malaysia. 1-60

Fong Chan Onn. (2002). Majlis Sambutan Hari Pekerja 2002. 4 Mei. Dicapai pada 7 Ogos <http://www.jaring.my/ksm/bmver/spm240.htm>

Ibrahim, A. (1972). A Critical Guide For Arabic Teachers. Baghdad:Abuimad Press

INTAN. (1994). Dasar-dasar Pembangunan Malaysia. Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.

Jaafar Muhammad. (1997). Kelakuan Organisasi. Edisi ketiga Kuala Lumpur:Leeds Publication. 12-15



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Jamaliah Jaafar. (2001). Sudahkah Pelajar Tahun Akhir Yang Sedang Mengikuti Kursus Diploma Akautansi Di Politeknik Menguasai Kemahiran Asas Sebelum Mereka Memohon Pekerjaan Di Sektor Perkilangan?. Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.

June M.L Poon (2002). Pengurusan Sumber Manusia : Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Kamus Dewan. (2000). Kamus Dewan,ed. Ke-3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Pustaka.

Krejcie,R.W and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research. United State of America:Educational and Psychological Measurement.

Loose G. (2001). The Interface Between Institutional Training and The Private Sector : Go Dual by Forming Partnerships to Train K-Workers for Malaysia's Economy . International Conference on Technology and Vocational Technical Education 2001. Malaysia.

Malaysia. (2001). Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga 2001-2010. Kuala Lumpur:Percetakan Nasional.

Mohamad Najib Abdul Ghafar. (1999). Penyelidikan Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai : Cetak Ratu Sdn Bhd

Mohd Salleh dan Zaidatun Tasir (2001). Pengenalan Kepada Analisis Data Berkomputer : SPSS For Windows. Kuala Lumpur : Venton Publishing

Mohd Yahya Ariffin dan Muhammad Haizuan Rozali. (2001). Akademik, Kerjaya dan Anda. Kuala Lumpur : Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.

Mohd Yahya Mohamed Ariffin dan Roseliza Murni Ab.Rahman. (2002). Melangkah Ke Dunia Pekerjaan. Kuala Lumpur :Utusan Publications & Distribution Sdn Bhd



PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

- Mohd Zohadie Bin Bardaie (2001). Ucapan Di Majlis Makan Malam Konvokesyen UPM – IPTS 5 September. Dicapai pada 14 Ogos .
http://www.upm.edu.my/koleksi_ucapan/ipts.html
- Mohd. Salmi Mohd. Sohod dan Siti Nadzrah Sheikh Omar. (1992). Komunikasi Antara Manusia (Terjemahan). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Muhamad Ali Embi. (2001). Pendekatan Pengurusan Sumber Manusia Masa Kini.: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd
- Muhd Mansur Abdullah. (1998). Komunikasi Dalam Pengurusan.:Percetakan Dewan Bahasa dan Pustaka
- Musa Abu Hassan. (2002). Peranan dan Penggunaan ICT di Kalangan Masyarakat. : Penerbit Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor.
- Narimah Ismail. (2002). Keperluan-keperluan Ke Arah Mewujudkan K-Masyarakat. Dicapai pada 14 Ogos <http://www.e-sakinah.com/Journal/artikel3a.htm>
- Oppenheim, A. N. (1967). Questionnaire Design and Attitude Measurement. Gover
- Phang. (2001), Characteristic Of A K-Worker. 20 Disember.
 Dicapai pada 22 Ogos <http://www.star-jobs.com/articles/story.asp?file=/2001/12/20/corpit/18kchar&sec>
- Robiah Sidin dan Juhana Salim (2002). Melayu Dalam Era Globalisasi : Persediaan Untuk Pendidikan Teknologi Maklumat dan Komunikasi. Prosiding Simposium Melayu Malaysia. Persatuan Kakitangan Akademik Universiti Kebangsaan Malaysia. UKM , Selangor.
- Rogers, E.M. (1991), Teknologi Komunikasi:Media Baru Dalam Masyarakat. Kuala Lumpur:Dewan Bahasa Dan Pustaka (Terjemahan Zulkarnain Mohd. Mess).



PTT AUTHM
 PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Uma Sekaran (1992), *Research Method For Business : A Skill Building Approach*.

2nd Edition. United States Of America : John Wiley & Sons Inc.

Welsh, L.N. (1979). *Developing Human Resources*. San Diego, California:Gulf Publishing.

Wiersma, W. (1995). *Research Method In Education : An Introduction*.6th Ed.
London : Allyn & Bacon.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH