

KEPERLUAN PERKHIDMATAN E-KAUNSELING BERASASKAN LAMAN WEB  
DI KALANGAN PELAJAR SARJANA PENDIDIKAN TEKNIK DAN  
VOKASIONAL (PTV) DI KUITTHO

MOHD HOIRIE BIN ABDUL MANAH

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

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

SEPTEMBER 2002

## DEDIKASI

*Untuk keluarga tersayang dan insan tersayang serta  
rakan-rakan seperjuangan  
Terima kasih kerana sentiasa di sisi.*

*When I look into your eyes*

*I can see a love restrained*

*But darling*

*When I hold you*

*Don't you know I feel the same*

*But nothing lasts forever*

*And we both know hearts can change*

*We've through this a long, long time*

*Just trying to kill the pain,*

*Lovers always come, and lovers always go*

*But no one really sure*

*Who's letting go today*

*Walking away*

*We could take the time*

*To take it on the line*

*I could rest my head*

*Just knowing you're mine all mine*

*So if you really love me*

*Than darling please don't refrain..*

## PENGHARGAAN

Syukur Alhamdullilah, dengan rahmat dan keizinanNya penulis telah berjaya menghasilkan satu kajian yang bertajuk "Keperluan Perkhidmatan e-kaunseling Berasaskan Laman Web di Kalangan Pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasioanl." Berkat sokongan dan bantuan dari pelbagai pihak, maka kajian ini dapat disempurnakan dengan sebaik mungkin.

Penulis ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia kajian ini, En. Abdullah Bin Sulaiman di atas segala tunjuk ajar, komentar dan dorongan yang diberikan sepanjang penulis menyiapkan kajian ini.

Tidak lupa juga kepada keluarga dan orang tersayang kerana telah memberi sokongan yang tidak terhingga dalam mencapai kejayaan ini. Tiada mereka, siapalah diri saya ini. Semoga dengan berkat kesabaran dan doa restu dari semua diharap penulis berjaya dengan cemerlang di dunia dan di akhirat.

Akhirnya, ucapan terima kasih diucapkan kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung di dalam menjayakan penyelidikan ini. Semoga sumbangan dan jasa baik kalian mendapat rahmat dariNya.

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengetahui keperluan kaunseling berasaskan laman web yang digunakan sebagai medium perantaraan dalam sesi kaunseling. Ia adalah satu alternatif bagi menyokong kepada kaunseling secara bersemuka. Responden terdiri daripada 104 orang pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) KUiTTHO. Soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa kaunseling berasaskan laman web diperlukan bagi membantu kaunseling secara bersemuka bagi membantu pelajar menyelesaikan masalah. Kajian ini difokuskan kepada pengetahuan pelajar tentang laman web, pengaruh jantina kaunselor, pandangan pelajar dan keperluan e-kaunseling. Cadangan juga diberikan di akhir bab bagi membaiki sesi kaunseling berasaskan web supaya lebih baik dan berkesan.



## ABSTRACT

The aim of this study is to know requirement web based counseling to applying the web as a medium in counseling process. Web-based counseling is a concept in using or applying the web as a medium in counseling process. That one of the alternative that has been used widely by the higher institution in supporting the counseling process. For this purpose, 104 students from Master Technical Education students from third semester. The subjects are required to answer a set of questionnaire by the instruments. Hence, from this findings, it is apparent that requirement of web based counseling. This research focused on such as knowledge concept of web-based counseling, student perception of counseling, gender influence of counselor and requirement of e-counseling. Suggestions also given at the end of this research to improve web-based counseling that can lead to the enhancement of the counseling process.

## KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	BORANG PENGESAHAN STATUS PROJEK SARJANA	
	HALAMAN PENGESAHAN PENYELIA	
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGAKUAN PENYELIDIK	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 PENGENALAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar belakang masalah	3
1.2	Penyataan masalah	4
1.3	Tujuan kajian	5
1.4	Soalan kajian	6

- 1.5 Kerangka teori
- 1.6 Kepentingan penyelidikan
- 1.7 Skop kajian
- 1.8 Batasan kajian
- 1.9 Definisi istilah
  - 1.9.1 Kaunseling berasaskan web (KBW)
  - 1.9.2 Laman web
  - 1.9.3 Internet
  - 1.9.4 Perbezaan individu
  - 1.9.5 Bimbingan
  - 1.9.6 Kaunselor
  - 1.9.7 Kaunseling

## **BAB II SOROTAN KAJIAN**

- 2.0 Pengenalan
- 2.1 Perkhidmatan kaunseling
  - 2.1.1 Rasional mengadakan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling
  - 2.1.2 Bimbingan pelajaran
  - 2.1.3 Bimbingan kerjaya
  - 2.1.4 Bimbingan peribadi dan sosial
- 2.2 Internet
- 2.3 Laman web
- 2.4 Definisi pembelajaran melalui web
- 2.5 Pembelajaran melalui web
- 2.6 Model-model web pengajaran dan pembelajaran
- 2.7 Komunikasi antara pelajar
- 2.8 *Internet Classroom Assistant (ICA) Nicenet*
- 2.9 Perkhidmatan kaunseling
- 2.10 Bimbingan dan kaunseling

2.11	E-kaunseling	23
2.12	Kesimpulan	24

### **BAB III METODOLOGI PENYELIDIKAN**

3.0	Pengenalan	25
3.1	Kaedah Kajian	25
3.2	Responden	26
3.3	Instrumen kajian	26
3.3.1	Kajian rintis	27
3.4	Kaedah analisis data	28
3.5	Analisis data daripada soal selidik	28
3.5.1	Peratusan	29

### **BAB IV DAPATAN KAJIAN**

4.0	Pengenalan	30
4.1	Analisis kebolehpercayaan	30
4.2	Dapatan kajian	31
4.3	Analisis bahagian A	32
4.3.1	Jantina	32
4.3.2	Umur responden	33
4.3.3	Bangsa	34
4.3.4	Nilai mata terkumpul (CGPA)	35
4.3.5	Semester pengajian	36
4.4	Analisis bahagian B	37
4.4.1	Pandangan pelajar terhadap bimbingan dan kaunseling	37
4.4.2	Jantina kaunselor boleh mempengaruhi sikap pelajar terhadap bimbingan dan kaunseling	39

- 4.4.3 Pengetahuan pelajar mengenai kaunseling berasaskan web
- 4.4.4 Keperluan e-kaunseling

## BAB V

## PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

- 5.0 Pendahuluan
- 5.1 Perbincangan
  - 5.1.1 Pandangan pelajar sarjana (PTV) terhadap bimbingan dan kaunseling
  - 5.1.2 Jantina kaunselor boleh mempengaruhi sikap terhadap bimbingan dan kaunseling
  - 5.1.3 Pengetahuan pelajar mengenai kaunseling berasaskan web
  - 5.1.4 Keperluan e-kaunseling
- 5.2 Kesimpulan
  - 5.2.1 Cadangan
  - 5.2.2 Cadangan pembaikan
  - 5.2.3 Cadangan kajian selanjutnya
- 5.3 Model rekabentuk e-kaunseling

## SENARAI DOKUMEN RUJUKAN

## SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A-D

## **SENARAI JADUAL**

<b>NO. JADUAL</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
3.1	Bilangan sampel	26
3.2	Jawapan skala likert	27
3.3	Penggabungan skala keputusan data soal selidik	28
3.4	Tafsiran min dan tahap penerimaan pelajar	29
4.1	Bilangan jantina	32
4.2	Peringkat umur responden	33
4.3	Bilangan responden mengikut bangsa	34
4.4	Tahap pencapaian akademik berdasarkan CGPA	35
4.5	Semester pengajian responden	36
4.6	Pandangan pelajar terhadap bimbingan dan kaunseling	37
4.7	Jantina kaunselor boleh mempengaruhi sikap pelajar terhadap bimbingan dan kaunseling	39
4.8	Pengetahuan pelajar mengenai kaunseling berdasarkan web	41
4.9	Keperluan e-kaunseling	43
4.10	Min responden bagi semua aspek e-kaunseling	45

**SENARAI RAJAH**

<b>NO. RAJAH</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
4.1	Bilangan responden mengikut jantina	32
4.2	Peratusan responden mengikut peringkat umur	33
4.3	Peratusan responden mengikut bangsa	34
4.4	Peratusan mengikut CGPA	35
4.5	Peratusan responden mengikut semester	36
5.1	Model e-kaunseling	57
5.2	Model struktur laman web e-kaunseling	58

## **SENARAI SINGKATAN**

<b>SINGKATAN</b>	<b>HURAIAN PENUH</b>
CGPA	- Cumulative Grade Point Average
CMCL	- Computer Mediated Collaborative Learning
ICA	- Internet Classroom Assistant
ICT	- Information Communication Technology
IPT	- Institut Pengajian Tinggi
KPK	- Komputer Pengantar Komunikasi
KUiTTHO	- Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn
PTV	- Pendidikan Teknik dan Vokasional
SPSS	- Statistical Package For Social Sciences
TMK	- Teknologi Maklumat dan Komunikasi

CGPA	- Cumulative Grade Point Average
CMCL	- Computer Mediated Collaborative Learning
ICA	- Internet Classroom Assistant
ICT	- Information Communication Technology
IPT	- Institut Pengajian Tinggi
KPK	- Komputer Pengantar Komunikasi
KUiTTHO	- Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn
PTV	- Pendidikan Teknik dan Vokasional
SPSS	- Statistical Package For Social Sciences
TMK	- Teknologi Maklumat dan Komunikasi

## **SENARAI LAMPIRAN**

### **LAMPIRAN**

- A              Borang Soal Selidik**
- B              Analisis Skor Alpha Cronbach Kajian Rintis**
- C              Analisis Skor Alpha Cronbach Kajian Sebenar**
- D              Analisis Kekerapan**

## **BAB I**

### **PENGENALAN**

#### **1.0 Pendahuluan**

Setiap rancangan pendidikan seharusnya beroperasi dengan andaian bahawa setiap pelajar mestilah berpeluang untuk mencapai perkembangan peribadi yang maksimum. Satu perkara yang perlu diberi perhatian ialah perkhidmatan pendidikan mestilah mengiktiraf matlamat-matlamat peribadi setiap pelajar dan menolong mereka membuat rumusan dengan jelas dan realistik. Dalam usaha memenuhi keperluan perkembangan pelajar mereka yang terlibat mungkin akan menghadapi beberapa masalah dan halangan dan memerlukan sokongan dan bantuan.

Dalam dunia pendidikan, nilai sokongan berorientasikan pelanggan merupakan satu daripada agenda wewujudkan budaya kerja cemerlang dalam pengisian wawasan pendidikan (Wan Mohd Zahid Mohd Nordin, 1994). Oleh itu, dunia pendidikan juga memerlukan strategi perkhidmatan selepas jualan untuk kepuasan maksimum pelajar yang merupakan pelanggan utama dalam organisasi pendidikan. Ini boleh dilakukan dengan kemudahan yang ada melalui teknologi terkini yang dapat meningkatkan sokongan tersebut.

Selain itu, menerusi inovasi pedagogi pendidikan wujudnya istilah pengkayaan yang memberi ruang kepada guru memberi aktiviti akademik tambahan kepada pelajar pintar dan pemulihan yang membolehkan guru memberi khidmat bantuan akademik kepada pelajar lemah (Ee Ah Meng, 1997). Khidmat perlu diberikan kepada pelajar yang memerlukannya.

Setiap pelajar mempunyai hak untuk mendapatkan penerangan yang tepat mengenai diri dan alam sekeliling, merencanakan aktiviti di dalam suasana yang tidak bersifat autokratik, mendapat perhatian individu dalam merancang matlamat sendiri dan mendapat bantuan yang tersusun bagi mencapai matlamat-matlamat tersebut (Aminah Hj. Hashim, 1984). Hak mereka perlu diberi dengan setulus mungkin supaya tidak tersisih dari semua aspek dan dari semua sudut perlu diambil kira supaya perkembangannya tidak terjejas.

Pada umumnya pelajar kurang berpuas hati dengan perkhidmatan kaunseling dalam situasi sukar menemui kaunselor di bilik, kaunselor sibuk dengan tugas lain dan berlaku bertembungan jadual kuliah dengan masa lapang kaunselor. Semoga dapatan kajian yang diutarakan dapat memberi gambaran kepada pihak pengurusan dan staf akademik di institusi pengajian tinggi bahawa kaedah penggunaan laman web berkonsepkan komunikasi dalam perkhidmatan kaunseling menjadi alternatif kepada kaedah *lazim* (bersemuka) untuk meningkatkan produktiviti dan kualiti perkhidmatan pensyarah selepas waktu pejabat demi kepuasan maksimum kepada pelajar (Ee Ah Meng, 1997).

Oleh yang demikian semua pihak perlu bekerjasama dalam mengatasi kemelut ini dengan mempertingkatkan pengetahuan tentang maklumat dan komunikasi supaya tidak terus ketinggalan. Dengan itu, bidang kaunseling boleh dipertingkatkan lagi perkhidmatannya dengan e-kaunseling yang berasaskan laman web supaya proses kaunseling dapat dijalankan dengan lebih efektif dan berkualiti (White, 1998).

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam bidang sains dan teknologi terutamanya dalam bidang teknologi maklumat dan komunikasi sudah pasti akan mempengaruhi gaya persekitaran, inovasi dan reformasi bidang kaunseling. Satu contoh yang jelas ialah penggunaan internet dan *World Wide Web* (WWW) (Norafida Ithnin dan Othman Ibrahim, 2000). Kaunseling sekarang harus menuju ke arah pemupukan pemikiran kreatif dan inovatif yang berupaya menghasilkan individu-individu yang kreatif dan inovatif. Individu seperti ini mampu menangani pelbagai masalah dalam kehidupan mereka nanti. Kaunseling sekarang perlu berpusatkan kepada pelajar. Kaunselor hanya bertindak sebagai pembimbing sahaja dan yang lain dilakukan oleh pelajar sendiri (Baharuddin Aris *et al*, 2000).

Oleh yang demikian, kaunselor perlu mencari kaedah yang sesuai dan efektif supaya pelajar dapat dibimbing dengan baik dan bijaksana. Ini adalah disebabkan bebanan masa mengajar, bebanan tugas-tugas di luar bilik darjah dan tindakan guru-guru yang enggan bekerjasama kerana terancam dengan kehadiran kaunselor di sekolah-sekolah (Aminah Hj. Hashim, 1984). Tugas kaunselor bertambah berkesan sekiranya masalah ini dapat diatasi dengan baik dan teratur.

Perkhidmatan ini menghadapi berbagai rintangan antaranya ialah bebanan guru kaunseling dengan tugas sampingan. Seorang guru kaunseling terpaksa memikul berbagai-bagai tugas dan kerja sebagai seorang guru tidak boleh diabaikan begitu sahaja hanya kerana untuk menyelesaikan masalah pelajar (Mizan, 1987).

Kajian yang dibuat ke atas guru kaunseling oleh Loser dan Nichlos (1973), Lee (1980) dan Mizan (1987) mendapati guru kaunseling tidak mempunyai masa yang cukup untuk menjalankan tugas sebagai kaunselor dan menghadapi masalah yang rumit bagi menyesuaikan dengan pembelajaran dalam kelas. Kedua-dua tugas harus dipikul secara serentak dan mesti dijalankan dengan penuh tanggungjawab.

Dari sudut pelajar pula, kebanyakan pelajar-pelajar belum memahami peranan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling, mendapati kebanyakan mereka kurang yakin terhadap kaunselor mereka. Pelajar-pelajar ini takut dicap sebagai pelajar bermasalah jika menemui kaunselor. Pelajar-pelajar ini juga didapati masih tidak bersifat terbuka dan merasai sukar untuk berbincang masalah mereka dengan kaunselor (Ah Kuan, 1985). Ini jelas sekali bahawa penglibatan pelajar yang bermasalah adalah kurang memberikan reaksi yang positif dan jalan penyelesaian harus dicari supaya mereka mahu berinteraksi dengan kaunselor.

Masalah yang lain pula yang timbul adalah pelajar yang berjumpa dengan kaunselor adalah kurang terutamanya lelaki. Hanya pelajar perempuan lebih cenderung berjumpa kaunselor perempuan jika dibandingkan dengan kaunselor lelaki (Noriah Ibrahim, 1983). Ini adalah atas dorongan yang kuat dalam diri pelajar perempuan untuk berjumpa kaunselor berbanding dengan pelajar lelaki yang begitu sukar berjumpa kaunselor dan faktor ego yang tinggi kerana takut dikatakan oleh rakan-rakan sebagai lelaki lemah.

Oleh yang demikian, satu kaedah yang dikenalpasti mampu membantu mengurangkan masalah di atas dengan wujudnya e-kaunseling berasaskan laman web yang hanya memerlukan pelajar mengakses ke laman web tersebut untuk berinteraksi dengan kaunselor. Ini dapat membantu menampung pelajar yang bermasalah tanpa berjumpa dengan kaunselor di bilik.

## 1.2 Pernyataan Masalah

Perkhidmatan kaunseling berasaskan laman web merupakan satu alternatif bagi membantu mengurangkan masalah kaunseling secara bersemuka. Kaunseling secara bersemuka merupakan kaedah yang digunakan sejak lama dahulu. Akibat daripada perkembangan pendidikan dan teknologi, kaedah tersebut memerlukan satu perubahan

bagi membantu dan menyelesaikan masalah dengan lebih cepat, praktikal dan menjimatkan. Kaedah bersemuka memerlukan pelanggan berjumpa dengan kaunselor. Adakalanya masa yang ada adalah terhad dan memerlukan masa yang lebih panjang untuk berbincang mengenai masalah yang dihadapi pelajar. Terdapat juga perasaan malu atau takut kepada kaunselor dalam diri pelajar. Faktor pertambahan bilangan pelajar juga mempengaruhi sesi kaunseling kerana terdapat ramai pelajar yang menghadapi masalah dan terdapat pelbagai karenah sedangkan bilangan kaunselor adalah terhad seperti yang berlaku di KUiTTHO yang mempunyai hanya 2 orang kaunselor sahaja. Kajian dibuat bagi mengenalpasti samada terdapat keperluan penggunaan e-kaunseling di kalangan pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) di KUiTTHO.

### 1.3 Tujuan Kajian

Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk ;

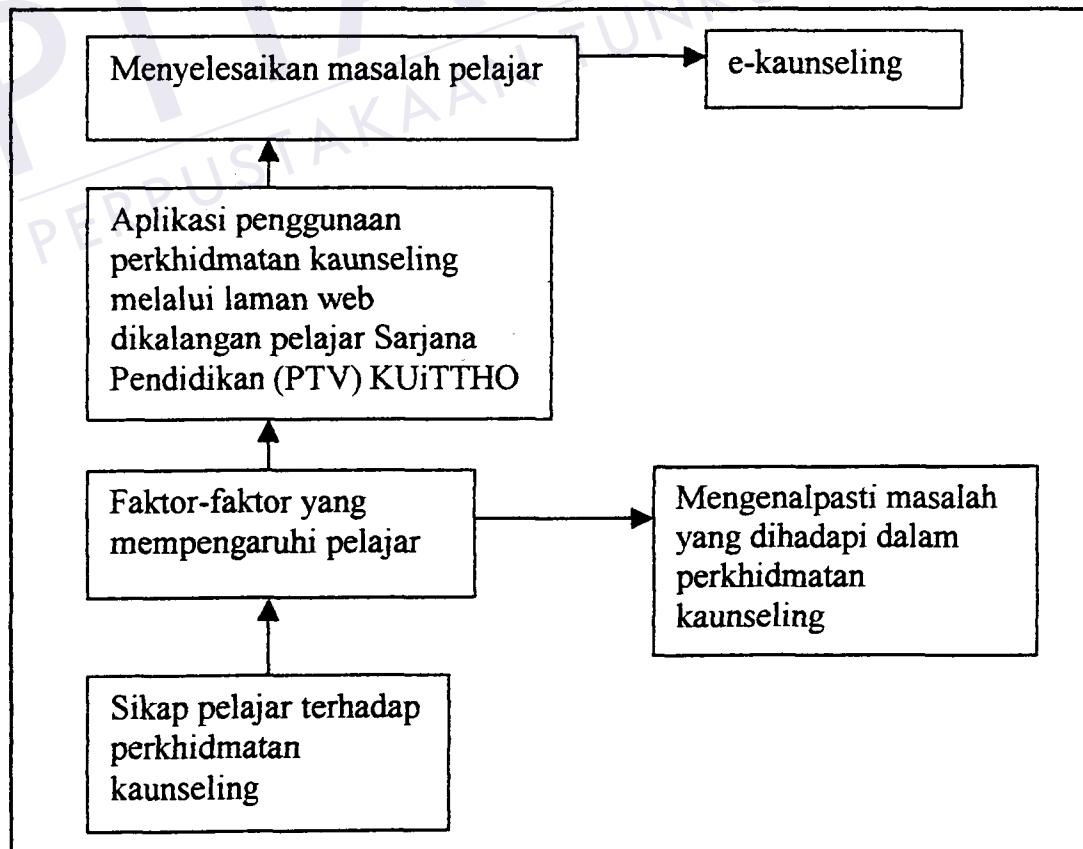
- a) mengenalpasti sikap pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) KUiTTHO terhadap aktiviti unit bimbingan dan kaunseling.
- b) mengenalpasti sama ada jantina kaunselor boleh mempengaruhi sikap pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling.
- c) mengenalpasti tahap pengetahuan pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) mengenai konsep kaunseling berdasarkan web.
- d) mengenalpasti keperluan perkhidmatan e-kaunseling di kalangan pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) KUiTTHO.

#### 1.4 Soalan Kajian

Di dalam kajian ini terdapat empat soalan kajian yang ingin dikaji iaitu ;

- a) adakah pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) KUiTTHO mempunyai sikap positif terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling?
- b) adakah kaunselor mempengaruhi sikap pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di KUiTTHO.
- c) adakah pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) mempunyai pengetahuan di dalam konsep kaunseling berdasarkan web?
- d) adakah e-kaunseling perlu diadakan di kalangan pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) KUiTTHO?

#### 1.5 Kerangka Teori



## 1.6 Kepentingan Penyelidikan

Kajian ini cuba menjelaskan kedudukan sebenar sikap pelajar terhadap perkhidmatan e-kaunseling di institusi pengajian tinggi terutama di KUiTTHO. Sehubungan dengan itu diharapkan juga dapat memberikan kebaikan sepenuhnya kepada semua pihak khasnya kaunselor di KUiTTHO supaya dapat menjadikannya satu program bimbingan dan kaunseling yang paling berkesan di KUiTTHO di masa akan datang.

Menurut Rao (1991), komputer memainkan peranan yang penting dalam pendidikan, komputer berkemampuan membantu guru dalam :

- i. Membantu pengurusan kelas menjadi senang, kerja seperti nama, rekod pelajar, motivasi dan sebagainya.
- ii. Komputer boleh melibatkan pembelajaran individu serta pembelajaran kumpulan.
- iii. Komputer mencatat rekod perkembangan pelajar dan menyimpan secara sulit.
- iv. Membolehkan kerja mencari fail untuk rujukan dan panduan menjadi senang.
- v. Ruang interaksi antara pelajar dengan perkara yang dipelajari.

Kepentingan ini melibatkan institusi dan pelajar dengan komputer bagi menyelesaikan masalah dengan menggunakan teknologi terkini disamping dapat diaplifikasi dalam perkhidmatan kaunseling secara efektif. Selari dengan pendapat Roa di atas yang mengatakan komputer dapat membantu dalam pengurusan menjadi lebih baik dan efektif. Oleh itu, wajar supaya sesi kaunseling menggunakan kemudahan yang ada seperti komputer, laman web dan internet bagi membantu sesi perkhidmatan kaunseling.

## 1.7 Skop Kajian

Kajian yang dijalankan hanya melibatkan pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO), Parit Raja, Batu Pahat, Johor. Masa yang diambil dalam kajian ini ialah dua semester. Kajian ini hanya menumpukan kepada keperluan perkhidmatan kaunseling berdasarkan laman web di kalangan pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional (PTV) KUiTTHO.

## 1.8 Batasan Kajian

Batasan kajian persepsi pelajar terhadap penggunaan laman web pendidikan ini ialah :

- (i) Tinjauan hanya dilakukan pada pelajar Sarjana Pendidikan (PTV) semester 3 sesi 2002/2003
- (ii) Tinjauan dilakukan di Kolej Universitit Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO).

## 1.9 Definisi Istilah

### 1.9.1 Kaunseling Berasaskan Web (KBW)

Kaunseling melalui web adalah sebagai suatu bentuk kaunseling yang disampaikan kepada individu melalui rangkaian komputer dan dipaparkan melalui pelayar web. Ia merupakan kaunseling secara talian terus di mana maklumat yang disampaikan di dalam komputer pelayan sentiasa boleh dikemaskini, diakses oleh komputer pelanggan dan isi kandungannya dikawal oleh pembangun (Baharuddin *et al*, 2000).

### **1.9.2 Laman Web**

Laman web pula merupakan sejenis aplikasi internet yang amat menarik. *World Wide Web* (WWW) merupakan sekumpulan dokumen multimedia yang disambung menggunakan ‘hyperlinks’ (Nelson, 1996). Manakala menurut Grall (1997), laman web adalah bahagian yang paling inovatif dalam internet. Laman web menyediakan halaman multimedia yang digubah dengan teks, grafik, bunyi dan video. Ia menggunakan jalinan ‘hypertext’ yang membenarkan pengguna melayari satu bahagian ke satu bahagian yang lain dalam laman web.

### **1.9.3 Internet**

Internet ialah suatu teknologi jaringan komunikasi yang membolehkan komputer berhubung di antara satu sama lain untuk berkongsi maklumat dan bentuk pembelajaran peringkat tertinggi (Daing, Silong dan Gan, 1997).

### **1.9.4 Perbezaan Individu**

Variasi atau kelainan individu dari norma dari norma kumpulannya sama ada dari sifat-sifat mental, emosi, fizikal, bakat dan aspek-aspek lain yang mungkin terdapat di kalangan individu dalam sesuatu kumpulan (Dictionary Of Psychology 1973, m/s 122).

### **1.9.5 Bimbingan**

Bimbingan ini adalah sebahagian program pendidikan yang menyediakan program-program dan peluang-peluang perkhidmatan yang khusus untuk membolehkan setiap inividu mengembangkan potensi dan kemampuannya ke tahap yang maksimum secara demokrasi (Aminah Hj. Hashim, 1966).

### 1.9.6 Kaunselor

Pengamal kaunseling untuk menolong individu memahami diri mereka serta sekeliling mereka (Shertz dan Stone, 1992).

### 1.9.7 Kaunseling

Proses interpersonal di antara kaunselor dengan pelanggan yang cuba membantu mengatasi masalah mereka dalam bidang pendidikan, hubungan keluarga dan lain-lain (Enseck, Wurzburg dan Berne, 1973). Kaunseling juga didefinisikan sebagai proses individu belajar tentang dirinya serta hubungan dalam dirinya lalu menentukan tingkahlaku yang dapat memajukan perkembangan peribadinya (Aminah Hj. Hashim, 1992). Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa kaunseling adalah interaksi antara kaunselor dengan individu untuk mengatasi masalah yang dihadapai oleh individu tersebut.

## **BAB II**

### **SOROTAN KAJIAN**

#### **2.0 Pengenalan**

Kajian mengenai sikap pelajar terhadap perkhidmatan kaunseling ini telah banyak dilakukan oleh ramai penyelidik samada dari dalam negeri atau pun luar negeri tetapi kajian mengenai perkhidmatan e-kaunseling tidak banyak dilakukan dalam membantu pelajar menyelesaikan masalah melalui laman web.

Para penyelidik telah mula menyedari betapa pentingnya perkhidmatan e-kaunseling ini kepada pelajar sama ada di peringkat sekolah rendah, menengah dan di peringkat institusi-institusi pengajian tinggi.

Kajian dilakukan untuk membantu perkhidmatan kaunseling menjadi lebih baik Diharapkan daripada kajian ini pelajar yang bermasalah dapat diatasi dengan wujudnya e-kaunseling demi meningkatkan dan mengekalkan prestasi akademik pelajar di KUiTTHO.

## SENARAI DOKUMEN RUJUKAN

Alias Baba (1999). "Statistik Penyelidikan Dalam Pendidikan Dan Sains Sosial." Edisi Pertama. Selangor : Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.

Ahmad Rashid B. Osman (1992). "Tinjauan Sejauhmanakah Komputer Digunakan di Kalangan Guru-guru Sekolah Menengah di Johor." Universiti Teknologi Malaysia.

Aminah Hj. Hashim (1984). "Bimbingan dan Kaunseling di Malaysia." Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka .

Awang Mat Ali (1979). "Sikap Mahasiswa Terhadap Rundingcara Pelajar : Satu Kajian Kes." Universiti Kebangsaan Malaysia.

Baharuddin Aris, Nora Affandy Yahya, Jamaluddin Hj. Harun dan Zaidatun (2000). "Siri Modul Pembelajaran Teknologi Pendidikan Dari Yang Tradisi Kepada Yang Terkini....." Skudai, Johor : Jabatan Multimedia Pendidikan, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

Ee, Ah Meng (1997). "Kurikulum Dan Pengurusan Bilik Darjah ". Shah Alam. : Fajar Bakti Sdn Bhd.

F, Fercival (1994). "Buku Panduan Teknologi Pendidikan." Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

F. Cascio, Wayne (1995). "Managing Human Resource : Productivity, Quality of work Life, Profit (fourth edition)". United State Of America : Mc Graw-Hill, Inc.

Hizamuddin b Awang (1998). "Kebebasan Bersuara : Internet dan Masyarakat Malaysia." Majalah PC, Okt jilid 34 52-53.

Hussain Hj. Othman (2001). "Pembelajaran Secara "Online": Tinjauan Terhadap Perbincangan Isu-isu Sosial dan Agama Dalam ICA Nicenet Di Kalangan Pelajar Sarjana Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO)." KUiTTHO.

Hussain Mahmod (1997). "Kepimpinan dan Keberkesanan Sekolah." Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999). "Penyelidikan Pendidikan." Edisi Pertama. Johor : Universiti Teknologi Malaysia.

Mohd Salleh Abu Zaidatun Tasir (2001). "Pengenalan Kepada Analisis Data Berkomputer: SPSS 10.0 For Windows." Edisi pertama. Kuala Lumpur : Venton Publishing.

Mohd Yusop Abd. Hadi (2000). "Kepimpinan Pensyarah Dalam Pengajaran Berbantuan Komputer, Satu Kajian Kes Daripada Perpektif Pelajar IPT." Kertas Kerja di Seminar Pendidikan Universiti Perguruan Sultan Idris (UPSI).

Nik Azis Nik Pa (1989). "Penggunaan dan Penganalisaan Data Berkomputer dalam Pentadbiran Sekolah, Kertas Kerja Simposium Penggunaan Komputer dalam Pendidikan." Universiti Teknologi Malaysia.

Norafida Ithnin Othman Ibrahim (2000). "E-Pembelajaran Secara Lansung (Live E-Learning) Dalam Pembelajaran Maya." dlm. "Prosiding Konvensyen Pendidikan UTM 2000." Universiti Teknologi Malaysia.

Noriah Ibrahim (1983). "Persepsi Pelajar Terhadap Kaunselor dan Kesannya Ke Atas Minat Mereka Untuk Menemui Kaunselor." Universiti Kebangsaan Malaysia : Latihan Ilmiah.

Roeber *et al*, (1997). "Peranan Perkhidmatan Pelajar dalam Pendidikan.." Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Shertner, Bruce dan Shirley (1992). "Asas-asas Bimbingan". Kuala Luala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.

Thompson, S.J. *et al* (2001). "Decision making In Planning and Teaching." USA : Addison-Weskey Educational Publisher Inc.

Uma Sekaran (1992). "Research Method For Business : A Skill-Building Approach." 2<sup>nd</sup> Edition. United States Of America : John Wiley & Sons Inc.

Wan Mohd Zahid Mohd Nordin (1994). "Wawasan Pendidikan, Agenda Pengisian." Kuala Lumpur : Cahaya Pantai Publishing (M) Sdn Bhd.

Warshaur, M. (1997). "Computer-Mediated Collaborative Learning : Theory and Practice Language Journal. 81 (3) p 470-481.  
<http://www.111.hawaii.edu/web/faculty/markw/cmcl.html>.

Wan Salihin Wong Abdullah dan Baharuddin Ismail, 2000. "Tahap Penggunaan dan Kepentingan Aplikasi Teknologi Maklumat dan Komunikasi di Kalangan Guru Kaunseling di Sekolah". Kuala Terengganu : Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia (KUSTEM).

White, R (1998). "How Computer Work." Indianapolis. Mac, Millan Computer Publishing.

Ryan, S. *et al* (2000). "The Virtual University : The Internet and Resource-Based Learning." Kogan Page : London.

Yusup Hashim (2000). "Gaya dan Amalan Pembelajaran Elektronik di Institusi Pengajian Tinggi : Satu Cadangan." Johor : Universiti Telnologi Malaysia

Zahari Ahmad (1987). "Bimbingan dan Kaunseling Di Sekolah". Kuala Lumpur : Fajar Bakti.

Zaidatun Tasir dan Yap Sao Wen (2000). "Reka Bentuk Perisian Multimedia Berasaskan Teori Pembelajaran, Pendapat Tenaga Pengajar dan Pelajar serta Prinsip Reka Bentuk." Johor : Universiti Teknologi Malaysia.



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH