

PERSEPSI PELAJAR SARJANA MUDA PUO TERHADAP PERSEKITARAN PEMBELAJARAN

Julaiha Abd Rahim¹, Kamaruddin Yunus¹, Seri Bunian Mokhtar¹

¹Politeknik Ungku Omar
julaiha@puo.edu.my
kamaruddin@puo.edu.my
mseribunian@yahoo.my

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan untuk meninjau persekitaran pembelajaran (KPP) dalam kalangan pelajar sarjana muda PUO. Seramai 72 responden dari pelajar Kejuruteraan Awam dan Mekanikal terlibat dalam kajian ini. Data soal selidik dianalisis menggunakan SPSS 21 untuk Windows 10. Pembolehubah bagi persekitaran pembelajaran yang dikaji ialah objektif yang jelas, penilaian, beban tugas, komuniti pembelajaran, pengajaran yang baik dan sumber pembelajaran. Hasil analisis menunjukkan nilai Alpha Cronbach pada klasifikasi tinggi dan sangat tinggi iaitu melebihi 0.70. Hasil analisis secara keseluruhannya menunjukkan pelajar mempunyai persepsi tahap persekitaran yang sederhana tinggi kecuali penilaian adalah tinggi. Ujian -t dan Ujian ANOVA-satu hala digunakan untuk melihat sama ada terdapat perbezaan konteks persekitaran pembelajaran yang signifikan dengan jantina, jabatan dan HPNM. Dapatan kajian menunjukkan min bagi 6 domain pembolehubah bagi KPP secara keseluruhan min bagi pelajar sarjana muda PUO berada pada tahap tinggi. Keputusan ujian t menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara beban tugas bagi lelaki dan perempuan, manakala bagi pembolehubah yang lain tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Manakala keputusan ujian t tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan antara jabatan pelajar dengan KPP kecuali komuniti pembelajaran. Keputusan ujian ANOVA – satu hala tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan antara HPNM pelajar dengan KPP.

Katakunci : Persekitaran Pembelajaran, Beban tugas, Komuniti pembelajaran

1. Pengenalan

Persekitaran pembelajaran memberikan impak yang besar kepada pencapaian pelajar dari segi fizikal, kognitif dan efektif (Rusni, 2005; Sabariah, 2006; Mok, 2008; Saemah

et al, 2011). Persekitaran yang dirancang untuk pelajar akan menghasilkan pelajar mengikut corak persekitaran tersebut. Justeru dalam merancang persekitaran yang mampu membentuk daya pemikiran pelajar yang kreatif perlu direncana dengan teliti oleh semua pihak yang terlibat. Pendidikan TVET merupakan satu cabang pendidikan yang memerlukan perancangan yang sangat teliti dalam melahirkan graduan yang berkualiti serta memenuhi misi pembelajaran. Persekitaran pembelajaran TVET perlu seiring dengan pembangunan serta teknologi terkini bagi menjayakan misi dan visi pendidikan TVET negara.

Persekitaran pembelajaran dilihat sebagai satu bidang yang sangat popular dalam kalangan pengkaji yang lepas. Antara pengkaji yang tersohor dalam pengkaji persekitaran pembelajaran adalah Walberg pada tahun 1960an dan dikembangkan oleh Fraser pada 1980an. Kajian dalam bidang ini terus mendapat perhatian perkaji kerana persekitaran pembelajaran sering kali berubah mengikut perkembangan industri serta teknologi. Pada awal tahun 1930an Lewin dan Murray menguji persekitaran pembelajaran keatas tingkahlaku manusia. Dapatan kajian Lewin (1936) mendapati bahawa persekitaran dan individu adalah penentu kepada tingkah laku manusia. Idea Lewin dikembangkan oleh Murray (1938) dengan menggunakan Model Keperluan-Desakan bagi menjelaskan hubungan antara individu (I) dan persekitaran (E). Menurut Murray tingkahlaku manusia dipengaruhi oleh keperluan individu dan desakan persekitaran. Moos (1974) pula mengaitkan persekitaran manusia dengan tiga dimensi iaitu i)perhubungan, ii)perkembangan dan penyelenggaraan serta iii)perubahan sistem. Fraser (1998) pula mengkonsepkan persekitaran pembelajaran merujuk kepada konteks sosial, psikologikal dan pedagogi yang mana pembelajaran berlaku yang memberi kesan kepada attitude dan pencapaian pelajar. Pengkaji seperti Ramsden (1991), Biggs (1999) melihat persekitaran pembelajaran dilihat sebagai kualiti pengajaran dimana konteks pengajaran itu berlaku. Jadual 1 menunjukkan faktor persekitaran pembelajaran yang dikajian oleh pengkaji terdahulu.

Jadual 1 : Faktor Persekitaran Pembelajaran

Bil	Faktor	Penerangan	Pengkaji
1.	Pendekatan Pengajaran	Berkaitan dengan kualiti pensyarah yang mengajar.	Ramsden (1991); Kember & Leung (2005); Gijbels & Dochy (2006)
2.	Objektif yang jelas	Indikator yang menunjukkan adakah pelajar telah diberikan penjelasan tentang bagaimana dan apa pengetahuan dan kemahiran yang sedang dibangunkan dalam program yang diikuti.	Ramsden (1991); Biggs (1999); Kember & Leung (1998); Karagiannopoulou & Christodoulides (2005)
3.	Penilaian	Menunjukkan sejauh mana peranan kuantiti dan kualiti penilaian pelajar.	Smith & Bath (2006); Kamaruddin (2010); Norlia (2006); Fraser (1998); Pascarella (1985)
4.	Beban Tugas	Memberikan persepsi kesukaran dan kuantiti tugas dalam pembelajaran pelajar	Smith & Bath (2006); Kamaruddin (2010); Norlia (2006)
5.	Sumber Pembelajaran	Sejauh mana sumber pembelajaran yang disediakan kepada pelajar	Ramsden (1979, 1991); Biggs (1999); Kember & Leung (2005)
6.	Komuniti Pembelajaran	Sejauh mana peranan rakan dan pensyarah terlibat dalam pembelajaran pelajar.	Ramsden (1991); Biggs (1999); Kember & Leung (2005); Lizzio et al (2002)

Walaupun kajian mengenai persekitaran telah banyak dikaji oleh pengkaji yang lepas namun kajian ini masih kekal relevan kerana persekitaran pembelajaran sering dilihat sebagai ejen perubahan dalam membangunkan potensi pelajar. Kajian berbentuk deskriptif mampu meninjau fenomena pembelajaran pelajar dalam persekitarannya. Kajian melihat perbezaan persepsi dalam kalangan pelajar berdasarkan demografik juga penting bagi pihak pengurusan mengetahui persepsi pelajar bagi membolehkan penambahbaikan dilakukan. Justeru kajian ini dijalankan untuk meninjau persekitaran pembelajaran berdasarkan demografik dalam kalangan pelajar sarjana muda PUO.

2. Metodologi

Kajian ini merupakan kajian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ialah penyelidikan yang menekankan kepada fenomena-fenomena dan dikawal melalui pengumpulan data analisis data (Chua, 2006; Fraenkel & Wallen, 2007), suatu penyelidikan yang melibatkan pengukuran pemboleh ubah kajian dengan

menggunakan alatan saintifik dan eksperimen. Menurut Patton (1990) pendekatan kuantitatif mampu mengukur reaksi dan tindak balas responden terhadap soal selidik yang terhad dan dapat menganalisis masalah yang dikaji dengan ringkas dan tepat. Ini kerana data kuantitatif adalah sistematik, mudah dianalisis, piawai dan dikemukakan dalam masa yang singkat.

Kebenaran telah dipohon daripada ketua jabatan daripada setiap jabatan untuk pagedaran soal selidik. Set instrumen telah ditadbir terhadap para pelajar menggunakan *google form* secara atas talian. Para pelajar menjawab instrumen ini dengan menggunakan komputer atau telefon pintar. Kajian ini dijalankan di PUO yang melibatkan 72 pelajar sarjana muda yang mengikuti program kejuruteraan. Kajian ini menggunakan satu instrumen soalselidik yang mengandungi 2 bahagian, iaitu bahagian A dan B. Bahagian A mengandungi item yang berkaitan dengan demografi pelajar. Bahagian B soal selidik mengenai persekitaran pembelajaran yang mempunyai 6 konstruk yang diadaptasi dari soal selidik Ramsden (1991), McInnis et al (2001) dan Fraser (1998). Soal selidik ini juga telah ditentukan oleh pengkaji tempatan Seri Bunian et al., (2011) dalam kajian mereka. Justeru kajian ini mengunapakai soal selidik tersebut. Item persekitaran pembelajaran tersebut menguji responden berdasarkan skala Likert seperti Jadual 2. Tahap skor min pemboleh ubah tersebut akan diukur dengan berpandukan jadual penjelasan skor min yang diperolehi dengan menggunakan formula Nunnally (1978) (Jadual 3).

Jadual 2. Keterangan skala Likert dalam Persekitaran Pembelajaran

Skala Keterangan
1: Sangat Tidak Setuju
2: Tidak Setuju
3: Kurang Setuju
4: Setuju
5: Sangat Setuju

Jadual 3. Ukuran skor min berdasarkan formula Nunnally 1978

Skor Min	Penjelasan Skor
1.00-2.00	Rendah
2.01-3.00	Sederhana rendah
3.01-4.00	Sederhana tinggi
4.01-5.00	Tinggi

Kebolehpercayaan seringkali dirujuk untuk menggambarkan kestabilan dan ketekalan dalaman (Creswell, 2010). Nilai Cronbach Alpha pula seringkali dirujuk semasa pengukuran ketekalan dalaman sesuatu konstruk. Nilai Cronbach Alpha yang melebihi 0.60 sering kali diguna pakai sebagai indeks kebolehpercayaan sesuatu instrumen (Mohd Majid 1990). Bagi Sekaran (1992) pula, nilai kebolehpercayaan yang kurang daripada 0.60 adalah dianggap rendah dan tidak boleh diterima, nilai Alfa antara 0.60 hingga 0.80 adalah diterima manakala nilai Alpha yang melebihi 0.80 adalah dianggap baik. Mengikut Babbie (1992), nilai Alpha Cronbach diklasifikasikan berdasarkan klasifikasi indeks kebolehpercayaan dimana nilai 0.90-1.00 adalah sangat tinggi, 0.70-0.89 adalah tinggi, 0.30-0.69 adalah sederhana dan 0.00-0.30 adalah rendah. Berdasarkan penerangan di atas, penulis telah menggunakan nilai Cronbach Alpha bagi menentukan kebolehpercayaan soal selidik. Hasil analisis Jadual 4 menunjukkan nilai Alpha Cronbach pada klasifikasi tinggi dan sangat tinggi iaitu melebihi 0.70.

Instrumen kajian ini mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi untuk digunakan dalam kajian yang sebenar. Instrumen kajian boleh digunakan untuk faktor persekitaran pembelajaran.

Jadual 4. Alpha Cronbach bagi setiap pembolehubah

Pembolehubah	Cronbach Alpha	Item yang digugurkan
Objektif Yang Jelas	0.960	-
Penilaian	0.931	-
Beban Tugas	0.892	-
Komuniti Pembelajaran	0.941	-
Pendekatan Pengajaran	0.940	-
Sumber Pembelajaran	0.879	-

3. Dapatan Kajian

Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan profil responden yang terlibat dalam kajian ini. Jadual 5 menunjukkan peratusan jantina, bangsa, jabatan dan HPNM pelajar.

Jadual 5. Maklumat Responden

Latar Belakang	Kekerapan	Peratusan
Jantina:		
<i>Lelaki</i>	46	63.9
<i>Perempuan</i>	26	36.1
Bangsa:		
<i>Melayu</i>	57	79.2
<i>Cina</i>	0	0
<i>India</i>	13	18.1
<i>Lain – lain</i>	2	2.8
Jabatan:		
<i>JKA</i>	36	50
<i>JKM</i>	36	50
HPNM:		
>3.51	10	13.9
2.51-3.50	60	83.3
1.51-2.50	2	2.8
<1.50	0	0

Dapatan kajian yang ditunjukkan dalam jadual 5 menunjukkan min bagi 6 domain pembolehubah bagi KPP. Secara keseluruhan min bagi pelajar sarjana muda PUO berada pada tahap tinggi.

Jadual 6. Deskriptif untuk pembolehubah

Pembolehubah	Min	Sisihan Piawai	Intepretasi
Objektif Yang Jelas	4.181	.528	Tinggi
Penilaian	4.202	.466	Tinggi
Beban Tugas	4.013	.633	Tinggi
Komuniti Pembelajaran	4.191	.571	Tinggi
Pendekatan Pengajaran	4.234	.477	Tinggi
Sumber Pembelajaran	4.044	.520	Tinggi

Ujian –t dan Ujian ANOVA-satu hala digunakan untuk melihat sama ada terdapat perbezaan konteks persekitaran pembelajaran yang signifikan dengan jantina dan jabatan pelajar. Keputusan ujian t dalam Jadual 7 menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara beban tugas bagi lelaki dan perempuan, manakala bagi pembolehubah yang lain tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Manakala keputusan ujian t dinyatakan dalam jadual 8 tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan antara jabatan pelajar dengan KPP kecuali komuniti pembelajaran.

Jadual 7. Jadual Ujian – t dua hujung yang menentukan KPP dalam kalangan pelajar jabatan kejuruteraan berbanding dengan jantina.

Konteks Pengajaran	Jantina	N	Min	Nilai-t	Sig
Objektif Yang Jelas	Lelaki	46	4.1380	-.937	.352
	Perempuan	26	4.2596		
Penilaian	Lelaki	46	4.1696	-0.801	.426
	Perempuan	26	4.2615		
Beban Tugas	Lelaki	46	4.1391	2.297	.025
	Perempuan	26	3.7923		
Komuniti Pembelajaran	Lelaki	46	4.1696	-0.434	.665
	Perempuan	26	4.2308		
Pendekatan Pengajaran	Lelaki	46	4.1925	-0.982	.330
	Perempuan	26	4.3077		
Sumber Pembelajaran	Lelaki	46	4.0326	-0.245	.807
	Perempuan	26	4.0641		

Signifikan pada aras 0.05 (2 hujung)

Jadual 8. Jadual Ujian – t dua hujung yang menentukan KPP dalam kalangan pelajar jabatan kejuruteraan berbanding dengan jabatan.

Konteks Pengajaran	Jantina	N	Min	Nilai-t	Sig
Objektif Yang Jelas	JKA	46	4.3000	1.932	.057
	JKM	26	4.0639		
Penilaian	JKA	46	4.2722	1.267	.209
	JKM	26	4.1333		
Beban Tugas	JKA	46	4.0667	.704	.484
	JKM	26	3.9611		
Komuniti Pembelajaran	JKA	46	4.3556	2.526	.014
	JKM	26	4.0278		
Pendekatan Pengajaran	JKA	46	4.3413	1.939	.057
	JKM	26	4.1270		
Sumber Pembelajaran	JKA	46	4.1250	1.328	.188
	JKM	26	3.9630		

Signifikan pada aras 0.05 (2 hujung)

Ujian ANOVA-satu hala digunakan untuk melihat sama ada terdapat perbezaan KPP yang signifikan dengan HPNM pelajar. Keputusan ujian ANOVA – satu hala dinyatakan dalam jadual 9 tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan antara HPNM pelajar dengan KPP.

Jadual 9. Ujian ANOVA satu hala yang menentukan konteks persekitaran pembelajaran berbanding dengan HPNM

Konteks Pengajaran	Punca Variasi	Jumlah Kuasa Dua	Dk	Varian	F	Sig .
Objektif Yang Jelas	Antara Kumpulan	1.490	2	.745	2.80 4	.06 7
	Dalam Kumpulan	18.332	69	.266		
	Jumlah	19.822	71			
Penilaian	Antara Kumpulan	.768	2	.384	1.80 1	.17 3
	Dalam Kumpulan	14.711	69	.213		
	Jumlah	15.479	71			
Beban Tugas	Antara Kumpulan	2.291	2	1.145	3.01 5	.05 6
	Dalam Kumpulan	26.215	69	.380		
	Jumlah	28.506	71			
Komuniti Pembelajaran	Antara Kumpulan	1.060	2	.530	1.65 5	.19 9
	Dalam Kumpulan	22.095	69	.320		
	Jumlah	23.155	71			
Pendekatan Pengajaran	Antara Kumpulan	1.002	2	.501	2.27 1	.11 1
	Dalam Kumpulan	15.215	69	.221		
	Jumlah	16.217	71			
Sumber Pembelajaran	Antara Kumpulan	1.372	2	.686	2.65 2	.07 8
	Dalam Kumpulan	17.850	69	.259		
	Jumlah	19.222	71			

* Signifikan pada aras 0.05 (2 hujung)

4. Rumusan

Dapatan kajian menunjukkan min bagi 6 domain pembolehubah bagi KPP secara keseluruhan min bagi pelajar sarjana muda PUO berada pada tahap tinggi. Keputusan ujian t menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara beban tugas bagi lelaki dan perempuan, manakala bagi pembolehubah yang lain tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Manakala keputusan ujian t tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan antara jabatan pelajar dengan KPP kecuali komuniti pembelajaran. Ujian ANOVA-satu hala digunakan untuk melihat sama ada terdapat perbezaan KPP yang signifikan dengan HPNM pelajar. Keputusan ujian ANOVA – satu hala tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan antara HPNM pelajar dengan KPP.

Persekitaran pembelajaran dilihat daripada perspektif pelajar masih mempunyai kelemahan dalam menjana hasil pembelajaran yang berkualiti. Dapatan mendapati persekitaran pembelajaran perlu di perbaiki dan ditingkatkan. Kelemahan yang ketara adalah bagi elemen beban tugas. Penekanan dalam persekitaran menggunakan sumber yang mencukupi dan terkini perlu dititikberatkan dalam persekitaran pembelajaran. Selain itu juga elemen objektif yang jelas, komuniti pembelajaran dan

pengajaran yang baik masih perlu dibaiki dan ditingkatkan. Manakala beban tugas daripada perspektif pelajar menganggap mereka masih dibebani dengan beban tugas yang banyak dan sukar. Ini menunjukkan bahawa pelajar tidak mempunyai masa yang mencukupi untuk melakukan tugas yang baik tambahan pula tugas yang diberikan oleh pensyarah banyak. Menyediakan sumber pembelajaran yang mencukupi bagi pelajar, termasuklah ruang bilik kuliah/makmal yang mencukupi serta menyediakan persekitaran pembelajaran yang selesa dan selamat. Hasil daripada penyediaan persekitaran pembelajaran yang selesa dan selamat, ini membolehkan pelajar dapat menikmati dan menghayati proses pembelajaran dengan lebih menyeronokkan. Menurut Rohani et al. (2015) pendidikan pada era teknologi maklumat dan moden perlu diselaraskan dengan keperluan dan kehendak semasa. Kemudahan teknologi dan akses internet yang mudah dan senang diperolehi akan merangsang penggunaan teknologi seterusnya meningkatkan kemahiran penggunaan teknologi dalam kalangan pelajar. Para pelajar perlu didedahkan dengan penggunaan teknologi yang terkini yang dapat meningkatkan kemahiran untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan dalam proses P&P di dalam bilik kuliah dan juga di luar kampus. Dicadangkan juga dalam kajian akan datang, faktor-faktor persepsi pelajar terhadap penggunaan medium *e-learning* diambilkira dalam menentukan faktor penyumbang kepada pencapaian pelajar selain daripada faktor-faktor yang dikaji dalam kajian ini.

Rujukan

- Babbie, E. (1992). *The practice of social research*. California: Wardsworth Publishing Company.
- Biggs, J. (1979). "Individual differences in study processes and the quality of learning outcomes". *Higher Education* 8 (4): 381-394.
- Biggs, J. B. (1999). *Teaching for Quality Learning at University*. Buckingham: Open University Press.
- Fraser, B. J. (1986). *Classroom environment*. London: Croom Helm.
- Fraser, B. J. (1994). Research on classroom and school climate. In D. Gabel (Ed.), *Handbook of research on science teaching and learning* (pp. 493–541). New York: Macmillan.
- Fraser, B. J. (1998). The birth of a new journal: Editor's introduction. *Learning Environments Research*, 1, 1–5.
- Kember, D. (2009). Nurturing generic capabilities through a teaching and learning environment which provides practise in their use. *High Education*, 57:37–55
- Kember, D., & Leung, D. Y. P. (2005a). The influence of active learning experiences on the development of graduate capabilities. *Studies in Higher Education*, 30, 157–172.
- Kember, D., Leung, D. Y. P., & Ma, R. S. F. (2007). Characterising learning environments capable of nurturing generic capabilities in higher education. *Research in Higher Education*, 48(5), 609–632.
- Knirk, Frederick G. (1979). "Designing Productive Learning Environments". Educational Technology Publications, United States of America.
- Lewin, K. (1936). *Principals of topological psychology*. New York: McGraw.
- McInnis C, Griffin P, James R, dan Coates H . 2001. *Development of the Course Experience Questionnaire (CEQ)*. Centre for the Study of Higher Education and Assessment Research Centre. Faculty of Education ,The University of Melbourne
- Mok Soon Sang. (2008). *Learner and learning environment*. Puchong: Penerbitan multimedia Sdn Bhd.

- Moos, R. H. (1974). *The social climate scales: An overview*. Palo Alto: Consulting Psychologists.
- Murray, H. A. (1938). *Explorations in personality*. New York: Oxford University Press.
- Norlia Mat Norwani (2006). Pengaruh input-persekitaran terhadap hasil pembelajaran perspektif pelajar sarjana muda pengurusan perniagaan di IPTA. Tesis Doktor Falsafah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ramsden, P. (1991). 'A Performance Indicator of Teaching Quality in Higher Education: the Course Experience Questionnaire', *Studies in Higher Education*, Vol. 16, pp. 129–149.
- Ramsden, P. (1979). Student Learning and Perceptions of the Academic Environment. Higher Education, Vol. 8, No. 4, *Student Learning* (Jul., 1979), pp. 411-427.
- Rohani M.M Yusoff, Ahmad Shaharil Jamaludin & Abda Hamida D.Abdul Hameed. (2015). Tahap Kesiediaan Pelajar dalam Penggunaan Teknologi, Pedagogi, dan Kandungan (TPACK) dalam Pembelajaran Kurikulum di IPT. Proceeding of the 3rd International Conference on Artificial Intelligence and Computer Science (AICS2015), 12 - 13 October 2015, Penang, MALAYSIA. (e-ISBN 978-967-0792-06-4).
- Rusni Mohd Nor. (2005). Perkaitan antara budaya sekolah dengan pencapaian akademik pelajar di Negeri Sembilan. Tesis Doktor Falsafah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sabariah Ab Rahman. (2006). Pengurusan iklim sekolah dan hubungan dengan sikap murid: satu tinjauan di beberapa buah sekolah menengah dalam daerah Seremban Negeri Sembilan. Projek Penyelidikan Sarjana Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (pp. 169-186). Beverly Hills, CA: Sage.
- Fraenkel, J.R & Wallen, N.E (2007). *How to Design and Evaluate Research in Education* (6th). Singapore: McGraw Hill
- Mohd Majid Konting. (1990). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sekaran, U. 1992. *Research methods for bussiness: a skill-building approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Saemah Rahman, Seri Bunian Mokhtar, Ruhizan Md Yasin, Kamaruzaman Jusoff & Mohd Izham Mohd Hamzah. (2011). Learning Environment and the Development of Student's Generic Skills. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 7 (5): 663-668.
- Seri Bunian Mokhtar, Saemah Rahman, Helan Nor, Seri Intan Mokhtar, Norliza Md Yusuf & Rosli Idris. (2011). Selection And Review Of Measurement Item Of Students' Learning Environment.. Kerta kerja dibentangkan di International Conference On Management, Pulau Pinang, 13-14 Jun 2011.