

**PENGARUH ESTIM KENDIRI, ASPIRASI  
KERJAYA DAN KEPUASAN KERJAYA  
TERHADAP RESILIENSI KERJAYA DALAM  
KALANGAN ORANG KURANG UPAYA  
PENDENGARAN**

**NORHAFISAH BINTI ABD RAHMAN**

**UNIVERSITI SAINS MALAYSIA**

**2021**

**PENGARUH ESTIM KENDIRI, ASPIRASI  
KERJAYA DAN KEPUASAN KERJAYA  
TERHADAP RESILIENSI KERJAYA DALAM  
KALANGAN ORANG KURANG UPAYA  
PENDENGARAN**

oleh

**NORHAFISAH BINTI ABD RAHMAN**

**Tesis ini telah diserahkan untuk  
memenuhi keperluan bagi  
Ijazah Doktor Falsafah**

**Disember 2021**

## PENGHARGAAN



DENGAN NAMA ALLAH YANG MAHA PEMURAH LAGI MENGASIHANI

Segala puji bagi Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Selawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad S.A.W, keluarga serta sahabat-sahabat baginda. Alhamdulillah, kajian ini akhirnya dapat disiapkan dengan izin dan pertolongan Allah S.W.T. Pertamanya saya mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Kementerian Pengajian Tinggi dan Universiti Sains Islam Malaysia, kerana memberi peluang dan memberi biasiswa kepada saya untuk menyambung pengajian di peringkat PhD.

Ucapan penghargaan khusus ditujukan kepada penyelia utama saya, Prof Madya Dr Mohamad Hashim bin Othman yang begitu banyak memberi tunjuk ajar, bimbingan dan motivasi sehinggalah saya mampu menyiapkan kajian ini. Tidak lupa juga buat penyelia kedua Prof Dr. Nordin bin Abd Razak yang sentiasa bersedia memberikan tunjuk ajar dan meluangkan masa sekiranya saya memerlukan bantuan beliau. Juga setinggi penghargaan kepada Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang dan Dekan, serta staf di Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan yang telah menyediakan kemudahan serta sokongan sepanjang proses pembelajaran saya.

Tidak lupa juga, ucapan penghargaan dan terima kasih buat Persatuan Orang Pekak seluruh Malaysia yang sangat baik dan membantu saya dalam proses menyiapkan kajian ini. Buat semua Jurubahasa Isyarat, jasa kalian tidak mampu untuk

saya balas selain daripada mendoakan semua dalam jagaan Allah S.W.T sentiasa. Semoga bakti dan khidmat kalian terhadap golongan kurang upaya ini diberkati Allah.

Akhir sekali, buat insan istimewa suami tersayang Abdul Rhasid bin Zalkipli yang sentiasa menyokong, memahami susah senang, duka lara perjuangan menyiapkan kajian ini. Buat anak-anak yang tercinta, terima kasih yang tak terhingga kerana memahami perjuangan ibumu ini, ibu memohon maaf dan ampun sekiranya mengabaikan tanggungjawab selama tempoh perjuangan ibu di medan ilmu. Namamu sentiasa dalam doa ibu wahai anak-anakku, Ilham Abdul Hadi dan Khadijah Nur Huda. Buat seluruh ahli keluarga, doa-doa kalian pastinya menjadi tunggak utama dalam proses menyiapkan kajian ini. Semoga segala kesabaran, pengorbanan dan doa kalian sentiasa dalam redha Ilahi.

Sekian, Waallahua'lam.

## SENARAI KANDUNGAN

<b>PENGHARGAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SENARAI KANDUNGAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SENARAI JADUAL</b> .....	<b>x</b>
<b>SENARAI RAJAH</b> .....	<b>xii</b>
<b>SENARAI SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>SENARAI LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENGENALAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Pendahuluan .....	1
1.2 Latar Belakang Kajian.....	2
1.3 Pernyataan Masalah .....	7
1.3.1 Isu OKU Berkerjaya.....	7
1.3.2 Resiliensi Kerjaya .....	11
1.3.3 Estim Kendiri .....	13
1.3.4 Aspirasi Kerjaya.....	15
1.3.5 Kepuasan Kerjaya .....	17
1.4 Tujuan dan Objektif Kajian.....	18
1.5 Persoalan Kajian.....	19
1.6 Hipotesis Kajian .....	20
1.6.1 Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Jantina .....	20
1.6.2 Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Kumpulan Umur.....	20
1.6.3 Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Status Perkahwinan .....	21

1.6.4	Hubungan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Dalam Kalangan OKU Lelaki Dan Perempuan...	21
1.6.5	Sumbangan Pengaruh Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya .....	21
1.7	Kepentingan Kajian.....	22
1.7.1	Perkhidmatan Kaunseling Kerjaya.....	22
1.7.2	Agensi dan Majikan .....	23
1.7.3	Persatuan OKU.....	23
1.7.4	Keluarga OKU .....	24
1.7.5	Individu OKU .....	25
1.8	Definisi Operasional.....	25
1.8.1	Kerjaya.....	25
1.8.2	Estim Kendiri.....	26
1.8.3	Aspirasi Kerjaya.....	26
1.8.4	Kepuasan Kerjaya.....	27
1.8.5	Resiliensi Kerjaya.....	28
1.8.6	OKU Masalah Pendengaran (OKU-MP).....	28
1.9	Batasan Kajian .....	29
1.10	Kerangka Konseptual Kajian .....	30
1.11	Rumusan.....	31
<b>BAB 2</b>	<b>SOROTON LITERATUR .....</b>	<b>32</b>
2.1	Pendahuluan .....	32
2.2	Orang Kurang Upaya .....	32
2.3	Kategori Orang Kurang Upaya (OKU).....	33
2.4	Masalah Pendengaran.....	38
2.5	Resiliensi .....	41
2.5.1	Resiliensi OKU .....	44
2.5.2	Resiliensi Kerjaya .....	46

2.6	Estim Kendiri .....	48
2.7	Aspirasi Kerjaya.....	49
2.8	Kepuasan Kerjaya .....	53
2.9	Teori Hierarki Keperluan Maslow .....	55
2.10	Teori Perkembangan Kerjaya Super .....	58
2.11	Teori Resiliensi Kerjaya .....	65
2.12	Kerangka Teoritikal.....	68
2.13	Sorotan Kajian- Kajian Lepas yang Berkaitan.....	69
	2.13.1 Kajian Resiliensi Kerjaya.....	70
	2.13.2 Kajian Estim Kendiri.....	73
	2.13.3 Kajian Aspirasi Kerjaya .....	74
	2.13.4 Kajian Kepuasan Kerjaya.....	76
2.14	Rumusan.....	82
<b>BAB 3   METODOLOGI KAJIAN .....</b>		<b>83</b>
3.1	Pendahuluan .....	83
3.2	Pendekatan Kajian.....	83
	3.2.1 Reka Bentuk Kajian .....	84
3.3	Persampelan Kajian.....	85
	3.3.1 Populasi.....	85
	3.3.2 Sampel Kajian.....	85
	3.3.2(a) Persampelan Bertujuan .....	86
	3.3.3 Saiz Sampel.....	87
3.4	Instrumen Kajian.....	89
	3.4.1 Bahagian A: Maklumat Demografi.....	89
	3.4.2 Bahagian B: Skala Estim Kendiri Rosenberg ( <i>Rosenberg Self-Esteem Scale- Rosenberg, 1989</i> ) .....	89
	3.4.3 Bahagian C: Skala Aspirasi Kerjaya ( <i>Career Aspiration Scale-O' Brien, 1996</i> ) .....	93

3.4.4	Bahagian D: Skala Kepuasan Kerjaya Umum (The Generic Job Satisfaction Scale, Macdonald & MacIntyre, 1997) .....	95
3.4.5	Bahagian E: Skala Resiliensi Kerjaya Orang Kurang Upaya (Career Resilience for Adults with Disabilities Scale-Masten, 2001 & Luthans et al., 2006).....	97
3.5	Kesahan Instrumen.....	99
3.5.1	Terjemahan Instrumen .....	100
3.6	Kajian Rintis .....	107
3.6.1	Prosedur Melaksanakan Kajian Rintis .....	108
3.7	Prosedur Perlaksanaan Kajian.....	112
3.8	Etika Kajian.....	118
3.9	Prosedur Analisis Data.....	122
3.9.1	Penapisan Data .....	124
3.10	Rumusan.....	125
<b>BAB 4</b>	<b>DAPATAN KAJIAN .....</b>	<b>126</b>
4.1	Pendahuluan .....	126
4.2	Maklumat Demografi .....	126
4.3	Hasil Analisis Ujian-t Sampel Bebas Bagi Pemboleh Ubah Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Jantina OKU-MP .....	128
4.4	Hasil Analisis Varians (ANOVA) Bagi Pemboleh Ubah Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Kumpulan Umur Dalam Kalangan OKU-MP.....	130
4.5	Hasil Analisis Varians (ANOVA) Bagi Pemboleh Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Status Perkahwinan OKU-MP .....	135
4.6	Analisis Korelasi Pemboleh ubah Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya dengan Resiliensi Kerjaya .....	138
4.7	Pengaruh Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Terhadap Resiliensi Kerjaya .....	140
4.7.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	143



4.7.2	Analisis Regresi Berganda Kaedah <i>Enter</i> Bagi Pemboleh Ubah Bebas Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya terhadap Pemboleh ubah Bersandar Resiliensi Kerjaya .....	144
4.7.3	Keputusan ANOVA Regresi Bagi Pemboleh ubah Bebas Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Terhadap Resiliensi Kerjaya .....	145
4.7.4	Keputusan Nilai Koefisien dan Ujian-t Bagi Peramal Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerja terhadap Resiliensi Kerjaya.....	145
4.8	Rumusan.....	146
<b>BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN RUMUSAN.....</b>		<b>149</b>
5.1	Pendahuluan .....	149
5.1.1	Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Jantina... 149	
5.1.1(a)	Estim Kerdiri Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Jantina .....	149
5.1.1(b)	Aspirasi Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Jantina.....	151
5.1.1(c)	Kepuasan Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Jantina.....	153
5.1.1(d)	Resiliensi Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Jantina.....	156
5.1.2	Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Kumpulan Umur. ....	157
5.1.2(a)	Estim Kendiri Mengikut Kumpulan Umur Dalam Kalangan OKU-MP .....	157
5.1.2(b)	Aspirasi Kerjaya Mengikut Kumpulan Umur Dalam Kalangan OKU-MP .....	159
5.1.2(c)	Kepuasan Kerjaya Mengikut Kumpulan Umur Dalam Kalangan OKU-MP.....	160
5.1.2(d)	Resiliensi Kerjaya Mengikut Kumpulan Umur Dalam Kalangan OKU-MP .....	163
5.1.3	Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Status Perkahwinan.....	164

5.1.3(a)	Estim Kendiri Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Status Perkahwinan.....	164
5.1.3(b)	Aspirasi Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Status Perkahwinan.....	165
5.1.3(c)	Kepuasan Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Status Perkahwinan.....	166
5.1.3(d)	Resiliensi Kerjaya, Dalam Kalangan OKU-MP Mengikut Status Perkahwinan.....	167
5.1.4	Hubungan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP.....	169
5.1.5	Sumbangan Pengaruh Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Terhadap Resiliensi Kerjaya Dalam Kalangan OKU-MP..	172
5.2	Implikasi kajian.....	174
5.2.1	Implikasi Teoritikal.....	174
5.2.2	Implikasi Praktikal.....	176
5.2.2(a)	Prosedur Menterjemah Instrumen Untuk OKU-MP.....	176
5.2.2(b)	Prosedur Mentadbir Kajian Terhadap OKU-MP.....	176
5.2.2(c)	Penambahan Sorotan Kajian.....	177
5.2.2(d)	Perkembangan Ilmu Dalam Bidang Kaunseling Kerjaya OKU.....	177
5.2.2(e)	Manfaat Untuk Masyarakat.....	178
5.3	Cadangan Kajian Lanjutan.....	1788
5.3.1	Metodologi Kajian.....	178
5.3.2	Sampel Kajian.....	179
5.3.3	Kajian Perbandingan.....	179
5.4	Rumusan.....	179
	<b>RUJUKAN .....</b>	<b>181</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## SENARAI JADUAL

	<b>Halaman</b>
Jadual 1.1	Statistik Orang Kurang Upaya yang berdaftar di bawah Jabatan Kebajikan Masyarakat 2020 .....3
Jadual 2.1	Kategori Tahap Pendengaran Bagi OKU.....34
Jadual 2.2	Tahap penglihatan Orang Kurang Upaya..... 34
Jadual 3.1	Panduan Pemilihan Saiz Sampel Kajian Kuantitatif ..... 87
Jadual 3.2	Bilangan Sampel Kajian yang Memenuhi Kriteria ..... 88
Jadual 3.3	Bidang Kepakaran Kumpulan Penilai Instrumen..... 102
Jadual 3.4	Skala Penilaian Pakar Instrumen..... 102
Jadual 3.5	Penilaian Pakar Terhadap Instrumen SRK_OKU, SEKR, SAK dan SKKU ..... 103
Jadual 3.6	Bidang Kepakaran Kumpulan Penilai Instrumen..... 105
Jadual 3.7	Komen dan Cadangan Pakar Penilai Bahasa Isyarat (BIM) .... 106
Jadual 3.8	Interpretasi Skor Alpha-Cronbach (Bond & Fox 2007)..... 110
Jadual 3.9	Indeks Kebolehpercayaan Instrumen Kajian ..... 111
Jadual 3.10	Analisis Statistik Pengujian Hipotesis Kajian..... 123
Jadual 3.11	Ujian Kenormalan Data..... 124
Jadual 4.1	Ciri Demografi Responden (n = 421) ..... 126
Jadual 4.2	Hasil Analisis Ujian-t Sampel Bebas Bagi Pemboleh Ubah Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Jantina OKU-MP ..... 129
Jadual 4.3	Hasil Analisis Varians (ANOVA) Bagi Pemboleh Ubah Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Kumpulan Umur Dalam Kalangan OKU-MP ..... 131
Jadual 4.4	Ujian Post Hoc Pemboleh ubah Aspirasi Mengikut Umur OKU-MP ..... 133
Jadual 4.5	Ujian Scheffe ke atas Pemboleh ubah Aspirasi dan kumpulan Umur OKU-MP..... 134

Jadual 4.6	Analisis Varians (ANOVA) Bagi Pemboleh Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Status Perkahwinan OKU-MP.....	136
Jadual 4.7	Analisis Korelasi Pemboleh ubah Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya dengan Resiliensi Kerjaya .....	139
Jadual 4.8	Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) .....	141
Jadual 4.9	Nilai Jarak Mahanalobis.....	142
Jadual 4.10	Analisis Regresi Berganda Pemboleh ubah bebas Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Terhadap Permboleh ubah Bersandar Resiliensi Kerjaya .....	144
Jadual 4.11	ANOVA Regresi Bagi Pemboleh Ubah Bebas Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Terhadap Resiliensi Kerjaya .....	145
Jadual 4.12	Nilai Koefisien dan Ujian-t Bagi Peramal Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerja terhadap Resiliensi Kerjaya .....	146
Jadual 4.13	Rumusan Hasil Kajian.....	147

## SENARAI RAJAH

	<b>Halaman</b>
Rajah 1.1	Kerangka Konseptual Kajian. .... 31
Rajah 2.1	Hierarki Keperluan Maslow. .... 57
Rajah 2.2	Pelangi Kehidupan. .... 63
Rajah 2.3	Teori Kerangka Resiliensi Kerjaya (Rickwood, 2002). .... 67
Rajah 2.4	Kerangka Teoritikal. .... 69
Rajah 3.1	Ciri-ciri Pemilihan Persampelan Kajian. .... 86
Rajah 3.2	Penskoran Skala Estim Kendiri Rosenberg. .... 91
Rajah 3.2	Prosedur Terjemahan Instrumen Kajian. .... 101
Rajah 3.3	Prosedur Terjemahan Instrumen Versi Bahasa Melayu Dengan Berpandu Bahasa Isyarat Malaysia (BIM). .... 104
Rajah 3.4	Prosedur Melaksanakan Kajian Rintis ..... 108
Rajah 3.5	Prosedur Melaksanakan Kajian Terhadap OKU-MP ..... 113
Rajah 3.6	Prosedur Melaksanakan Rakaman Video Intrumen Kajian Bahasa Isyarat ..... 117
Rajah 4.1	Plot Normaliti Data Kajian. .... 141
Rajah 4.2	Histogram Kenormalan Data. .... 142

## SENARAI SINGKATAN

ADHD	<i>Attention Deficit Hyperactivity Disorder</i>
BIM	Bahasa Isyarat Malaysia
CAS	<i>Career Aspiration Scale</i>
CRADS	<i>Career Resilience for Adults with Disabilities Scale</i>
CRPD	<i>Convention of the Right for Persons with Disabilities</i>
DV	Pemboleh ubah bersandar
EPC	Elaun Pekerja Cacat
GJJS	<i>The Generic Job Satisfaction Scale</i>
IV	Pemboleh ubah tidak bersandar
JBH	Jurubahasa Isyarat
JKM	Jabatan Kebajikan Masyarakat
NGO	Non Governmental Organisations/ Agensi Bukan Kerajaan
OKU	Orang Kurang Upaya
OKU-MP	Orang Kurang Upaya Masalah Pendengaran
PBB	Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu
POP	Persatuan Orang Pekak
PWHD	<i>People with Hearing Disabilities</i>
RAS	Resilience Attitude Scale
RSES	<i>Rosenberg Self-Esteem Scale</i>
SEKR	Skala Estim Kendiri Rosenberg
SRK_OKU	Skala Resiliensi Kerjaya Orang Dewasa Kurang Upaya
WHO	<i>World Health Organisations</i>

## **SENARAI LAMPIRAN**

LAMPIRAN A	Borang Soal Selidik
LAMPIRAN B	Borang Persetujuan Termaklum
LAMPIRAN C	Contoh Pengesahan Kutipan Data Dijalankan
LAMPIRAN D	Penilaian Pakar Terhadap Soal Selidik
LAMPIRAN E	Penilaian Pakar Bahasa Isyarat Terhadap Soal Selidik
LAMPIRAN F	Surat Lantikan Pakar
LAMPIRAN G	Surat Lantikan Sebagai Pakar Terjemahan BIM
LAMPIRAN H	Surat Lantikan Pakar Pengesahan Kesesuaian Soal Selidik BIM

**PENGARUH ESTIM KENDIRI, ASPIRASI KERJAYA DAN KEPUASAN  
KERJAYA TERHADAP RESILIENSI KERJAYA DALAM KALANGAN  
ORANG KURANG UPAYA PENDENGARAN**

**ABSTRAK**

Pekerjaan merupakan aspek yang penting bagi memenuhi keperluan hidup sama ada insan normal mahupun kurang upaya. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya dan kepuasan kerjaya terhadap resiliensi kerjaya dalam kalangan orang kurang upaya masalah pendengaran (OKU-MP). Seramai 421 orang OKU-MP lelaki dan perempuan yang bekerja dan mempunyai majikan dalam sektor awam ataupun swasta telah dipilih. Pemilihan sampel kajian dilaksanakan menggunakan teknik persampelan bertujuan. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengaplikasi reka bentuk tinjauan (*survey*) berdasarkan reka bentuk keratan rentas dengan menggunakan empat instrumen. Empat instrumen kajian yang digunakan untuk mengutip data telah dibahagikan kepada lima bahagian iaitu; i) Bahagian A: Demografi Responden ii) Bahagian B: Skala Estim Kendiri Rosenberg (SEKR), iii) Bahagian C: Skala Aspirasi Kerjaya (SAK), iv) Bahagian D: Skala Kepuasan Kerjaya Umum (SKKU) dan iv) Bahagian E: Skala Resiliensi Kerjaya Orang Dewasa Kurang Upaya (SRK\_OKU). Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik parametrik. Dapatan kajian menunjukkan kepuasan kerjaya merupakan faktor penyumbang terbesar kepada resiliensi kerjaya diikuti oleh estim sendiri. Disamping itu dapatan kajian ini turut menyumbang dari aspek prosedur menterjemah alat ukur dalam Bahasa Isyarat bagi OKU-MP dan prosedur mentadbir instrumen bagi mengutip data.



**THE INFLUENCE OF SELF-ESTEEM, CAREER ASPIRATION AND JOB  
SATISFACTION TOWARDS CAREER RESILIENCE AMONG PEOPLE  
WITH HEARING DISABILITIES**

**ABSTRACT**

Employment is an important aspect to meet the needs of life whether normal or disabled. This research aimed to investigate the influence of self-esteem, career aspirations and career satisfaction on career resilience among people with hearing disabilities (PWHd). A total of 421 male and female PWHds who work and have employers in the public and private sectors were selected. The selection of the research sample was carried out using purposive sampling technique. This research uses a quantitative approach by applying a survey design based on - cross-sectional design using four instruments. The four research instruments used to collect data were divided into five parts namely; i) Part A: Respondent Demographics ii) Part B: Rosenberg Self-Esteem Scale (RSES), iii) Part C: Career Aspiration Scale (CAS), iv) Part D: The Generic Job Satisfaction Scale (GJJS), and v) Part E: Career Resilience for Adults with Disabilities Scale (CRADS). Data analysis was conducted using parametric statistics. Findings show that career satisfaction is the largest contributing factor to career resilience followed by self-esteem. In addition, the findings of this research also contribute from the aspect of the procedure of translating measuring instruments in Sign Language for PWHd and the procedure of administering instruments to collect data.

# **BAB 1**

## **PENGENALAN**

### **1.1 Pendahuluan**

Kerjaya merupakan satu keperluan penting bagi mencapai kesejahteraan diri dan mencorakkan kehidupan seseorang (Sidek, 2006). Individu yang mempunyai kerjaya mampu mengubah nasib dan taraf hidup untuk menikmati kehidupan yang lebih baik dari sebelumnya. Kecemerlangan dalam bidang kerjaya juga dapat memberi keselesaan dan kepuasan kepada individu apabila menjelang hari tua. Kerjaya merujuk terhadap kerja yang dipilih oleh individu sepanjang kehidupannya dan boleh berubah mengikut perubahan teknologi serta keinginan individu untuk melakukan sesuatu yang berbeza (Mondy, Duplat, Christides, Arnault, & Auger, 2002). Memiliki kerjaya turut melambangkan status seseorang individu dalam masyarakat dan memberi kepuasan hidup disebabkan oleh masa depan yang lebih terjamin (Nurinahafiza Mansor, 2012).

Kerjaya tidak boleh dicapai dalam tempoh yang singkat kerana perlu melalui proses (Natalie & Morgan, 2008) yang dinamik dan panjang iaitu bermula dari peringkat kanak-kanak sehingga ke peringkat akhir dewasa dan perlu melalui fasa membuat keputusan yang lebih kompleks serta rumit (Super, 1964; Olsson, 2002). Pemilihan kerjaya pula merupakan satu proses yang berterusan bermula dengan persepsi kanak-kanak terhadap dunia pekerjaan dan kemudiannya berkembang sehingga ke peringkat remaja dan awal dewasa (Tolbert, 1974). Pemilihan kerjaya menjadi semakin rumit apabila seseorang itu memilih kerjaya yang hanya diminati atau sesuai bagi membolehkan mereka mencapai kepuasan bekerja dan kekal lebih lama dalam kerjaya (Sidek, 2006). Walau bagaimanapun, setiap individu tetap berhak

untuk memilih jenis kerjaya yang diminati berdasarkan kelayakan dan kemampuan diri.

Pekerjaan merupakan aspek utama dalam kehidupan individu untuk memenuhi pelbagai keperluan sosial dan psikologi serta kelangsungan ekonomi dalam kehidupan seharian. Hal ini bukan terhad kepada individu normal sahaja malah kepada individu masalah pendengaran (Blustein, 2008; Hall, 2002; Mansour, 2009; Punch, 2016). Terdapat golongan kurang upaya masalah pendengaran yang telah mencapai kejayaan dalam kerjaya, namun secara fitrahnya kadar pengangguran yang masih tinggi serta tahap pendidikan yang rendah dalam kalangan kelompok OKU ini (Danermark, 2005; Punch, Hyde, & Creed, 2004; Punch, 2016). Golongan OKU pastinya menghadapi kesukaran serta cabaran untuk memilih kerjaya yang sesuai bagi mereka.

## **1.2 Latar Belakang Kajian**

Akta OKU (2008) mendefinisikan orang kurang upaya (OKU) adalah seseorang yang mempunyai kekurangan dalam jangka masa yang panjang dari segi mental, fizikal, intelektual atau deria dan apabila berinteraksi dengan pelbagai halangan ia boleh menyekat penyertaan penuh dan keberkesanan mereka ke dalam masyarakat (Ikmal Hisham Md. Tah & Khairil Azmin Mokhtar, 2018).

Laporan Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO, 2010) menunjukkan 10% daripada jumlah penduduk Malaysia terdiri daripada golongan OKU. Statistik bilangan OKU yang telah berdaftar OKU di bawah Jabatan Kebajikan Masyarakat sehingga 31 Oktober 2020 di negara ini adalah seramai 581,265 sepertimana ditunjukkan dalam Jadual 1.1.

Jadual 1.1 Statistik Orang Kurang Upaya yang berdaftar Di bawah Jabatan Kebajikan Masyarakat 2020

Jenis	Jumlah
Fizikal	211091
Pembelajaran	200244
Penglihatan	51540
Mental	46168
Pendengaran	40069
Pelbagai	27181
Pertuturan	2963

*Sumber: Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya Jabatan Kebajikan Masyarakat*

Kumpulan masyarakat yang sering terdedah kepada diskriminasi dan dianiyai oleh pelbagai pihak dikenali sebagai golongan “rentan”. Antara kumpulan “rentan” adalah masyarakat OKU kerana diskriminasi dan persepsi negatif sering dialami oleh golongan ini. Perbincangan berkaitan golongan OKU juga masih kurang diperdebatkan secara ilmiah berbanding hak bagi kumpulan wanita mahupun kanak-kanak (Norita Azmi & Salawati Mat Basir, 2020).

Namun begitu, pada tahun 2006, Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) telah mengiktiraf Konvensyen Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu mengenai Hak Orang Kurang Upaya (*United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*) dan Protokol Pilihan (*Optional Protocol*). Konvensyen pertama pada abad ke-21 ini telah menerima sambutan yang menggalakkan daripada pihak ahli PBB. Malaysia telah menandatangani konvensyen ini pada 2008 dan meratifikasinya pada tahun 2010. Sebagai ahli, Malaysia telah menunjukkan komitmen antarabangsa melalui pelaksanaan undang-undang baharu melindungi hak OKU menerusi Akta

Orang Kurang Upaya 2008. Namun begitu, Malaysia hanya bersetuju dengan Artikel 15 (Bebas dari penyiksaan atau perlakuan atau hukuman yang kejam, tidak berperikemanusiaan atau merendahkan) dan Artikel 18 (Kebebasan bergerak dan kewarganegaraan). Malangnya, Malaysia tidak menandatangani Protokol Pilihan yang membenarkan individu membuat aduan kepada jawatankuasa penyeliaan antarabangsa terhadap ketidakpatuhan kerajaan dan menimbulkan kebimbangan dalam kalangan Badan Peguam Malaysia (Wee, 2010).

Konvensyen ini telah dianggap sebagai tunggak utama untuk mencapai kesamarataan perlindungan dan penyertaan OKU dari sudut undang-undang dan menekankan berkaitan kepentingan hak OKU dipandang sekata serta tidak didiskriminasi oleh masyarakat. Sebelum wujudnya konvensyen secara khusus seperti ini, tiada pihak yang menjaga keperluan dan kepentingan untuk melindungi hak asasi manusia (MacKay, 2007; Kanter, 2003) termasuklah golongan kurang upaya (Mégret, 2008). OKU dipandang hina dan dianggap sebagai “pesakit” yang perlu disembuhkan sama ada secara fizikal mahupun kecacatan. Model perubatan kajian kecacatan juga menunjukkan bahawa OKU menjadi alat atau bahan dan bukannya hak mutlak (Rehman, 2009; Stein, 2007).

Hasil dari Konvensyen Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu mengenai Hak Orang Kurang Upaya, telah mengambil ketetapan OKU mesti dilayan secara adil dalam masyarakat tanpa didiskriminasi dan diberi hak untuk menikmati hidup di bawah undang-undang (Kayess & French, 2011; Lawson, 2007; Stein, 2007). Konvensyen ini telah merangkumi dalam semua aspek masalah yang dilanda oleh OKU termasuk hak untuk hidup kemudahan, keperluan peribadi, kesihatan, pendidikan, pekerjaan, tempat tinggal dan pemulihan serta penyertaan dalam

kehidupan politik, kesaksamaan dan tiada diskriminasi (MacKay, 2007; Kayess & French, 2011; SUHAKAM,2013).

Oleh yang demikian, kerajaan Malaysia telah mengambil peduli berkaitan kesejahteraan hidup golongan OKU serta memberikan hak yang sama rata kepada mereka dengan menyediakan kemudahan yang baik serta memberi kesedaran kepada masyarakat tentang hak OKU. Peluang dan hak yang sama menggalakkan hubungan yang baik sesama masyarakat serta boleh meningkatkan estimasi diri dalam diri OKU.

Walau bagaimanapun, isu stereotaip dan diskriminasi terhadap golongan OKU di tempat kerja tidak pernah selesai (Harlida Abdul Wahab & Zainal Amin Ayub, 2017). Cabaran yang dihadapi oleh golongan OKU-MP telah menyumbang kepada ketidakseimbangan dalam bekerja dan menimbulkan suasana bekerja yang tidak selesa. Golongan ini menghadapi kesukaran untuk berkomunikasi dengan rakan sekerja yang normal sehingga wujudnya jurang dalam bersosial kerana sikap dan cara pergaulan yang berbeza antara individu normal dengan OKU sehingga menyebabkan golongan ini mengalami tekanan dan keletihan yang melampau (Punch, Hyde & Creed, 2004). Kajian menyatakan golongan yang mengalami masalah pendengaran biasanya mengalami keletihan dan tekanan yang lebih tinggi kerana mereka perlu memberikan perhatian yang lebih untuk memahami dan mendengar serta meneliti perkara yang terjadi di tempat kerja setiap hari berbanding dengan individu normal (Bess & Hornsby, 2014; Granberg et al., 2014; Hornsby, 2013). Tekanan yang berterusan dan penindasan mental serta psikologi di tempat kerja (Hazlin Falina Rosli, Safura Ahmad Sabri, Norazla Abdul Wahab, & Nurzakira Afnee Zakaria, 2015). menyebabkan bilangan OKU yang bekerja semakin berkurang kerana resiliensi dalam diri OKU

tersebut masih rendah dan tidak mampu untuk berhadapan dengan pelbagai bentuk diskriminasi serta eksploitasi di tempat mereka bekerja (Tiun, Lee & Khoo 2011).

Resiliensi adalah kemampuan seseorang dalam menghadapi sebarang rintangan, tekanan atau trauma, dan berjaya menempuhnya walaupun dalam keadaan yang sukar (Appanna & Vidya, 2018; Glantz & Johnson, 1999; Seibert, Kraimer & Heslin, 2016). Tahap resiliensi yang baik penting dalam diri setiap individu kerana dapat memberikan hasil yang cemerlang walaupun ketika mengalami tekanan atau masalah yang serius berbanding individu yang tiada resiliensi walaupun mereka melalui pengalaman yang sama (Rutter, 2013). Menurut Vakola, Tsaousis dan Nikolaou (2004) pada asasnya resiliensi seseorang itu dipengaruhi oleh beberapa faktor antaranya personaliti dan emosi diikuti oleh estim sendiri, motivasi dan aspirasi serta kepuasan dan pengkalan kerja. Dalam era teknologi hari ini, resiliensi sangat penting dalam diri setiap individu yang bergelar pekerja kerana boleh membantu mereka untuk mengembangkan kerjaya tidak kira sama ada mereka merupakan individu normal mahupun berkeperluan khas. Kemampuan dan personaliti pekerja merupakan sumber terpenting dalam perkembangan kerjaya di samping sokongan daripada organisasi untuk memastikan pekerja boleh menangani cabaran serta halangan semasa bekerja. Selain itu, golongan OKU adalah sebahagian daripada penduduk dunia yang harus dipandang sama seperti individu normal lain. Golongan OKU ini juga perlu diberi perhatian serta bantuan agar mereka turut menjadi penyumbang kepada pembangunan negara dan mempunyai kefungsian yang sama seperti individu normal yang lain (Drucker, 1942; Hirwan Jasbir Jaafar, Harlida Abdul Wahab, Nurli Yaacob, 2017).

### **1.3 Pernyataan Masalah**

Bahagian ini membincangkan isu dan masalah yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi resiliensi dalam kalangan pekerja-pekerja Orang Kurang Upaya Masalah Pendengaran (OKU-MP). Kajian ini menerangkan isu yang bersangkutan dengan resiliensi pekerja semasa menghadapi cabaran serta kekangan di alam pekerjaan dalam konteks global dan lokal berdasarkan kajian lepas.

#### **1.3.1 Isu OKU Berkerjaya**

Orang kurang upaya (OKU) adalah antara kelompok penting masyarakat yang mempunyai potensi dan dinamika tersendiri. OKU ditakrifkan sebagai mereka yang mempunyai kekurangan jangka panjang fizikal, mental, intelektual dan deria, mereka seharusnya mempunyai hak sama seperti orang lain iaitu hak untuk bekerja, hak menikmati kemudahan awam dan hak kesamarataan di sisi undang-undang. Kekurangan itu tidak boleh dijadikan sebagai alasan untuk meniadakan hak mereka kerana golongan OKU juga adalah sebahagian daripada masyarakat. Namun begitu, isu kerjaya dalam kalangan OKU seringkali menjadi topik perbincangan pada semua peringkat. Dasar satu peratus pekerja OKU dalam sektor awam diperkenalkan pada 1988 dan pelaksanaannya adalah melalui Perkhidmatan Pekeliling pada 2008 serta 2010. Kuota satu peratus bersamaan dengan 14,000 peluang pekerjaan dalam sektor kerajaan yang dibuka khas untuk golongan OKU di Malaysia (Wan Arnidawati Wan Abdullah, 2013) pada tahun 2008. Walau bagaimanapun statistik yang diperoleh pada tahun 2013 daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia mendapati hanya 581 orang OKU yang telah bekerja dalam sektor awam sejak 2008 dan lapan peratus yang bekerja di sektor swasta (Ta & Leng, 2013). Statistik ini menunjukkan kuota satu peratus peruntukan peluang pekerjaan tidak dipenuhi walaupun setelah lima tahun



peluang dibuka kepada golongan OKU. Secara kasar, situasi ini pasti memberi kesan kepada pendapatan dan pembangunan ekonomi negara amnya dan golongan OKU tersebut khasnya.

Dalam kajian Hooi (2001), bilangan OKU yang telah bekerja dengan sektor swasta adalah seramai 3,523 orang daripada jumlah penduduk 2.4 juta orang dalam tempoh 10 tahun (Noraini Hashim dalam Tiun & Khoo, 2013). Bilangan OKU yang mendapat pekerjaan sangat kurang malah sering berhadapan dengan pelbagai diskriminasi dan tekanan psikologi di tempat kerja (Hazlin Falina, Safura, Norazla, & Nurzakira, 2015; Tiun, Lee & Khoo 2011). Jumlah OKU yang kekal bekerja semakin berkurangan disebabkan oleh sikap dan pandangan umum yang negatif terhadap mereka dan menjadi penghalang utama untuk mereka mengambil bahagian secara penuh dalam masyarakat (Hasnah Toran, Tajul Arifin Muhamad, Mohd Hanafi Mohd Yasin, Mohd Mokhtar Tahar & Nur Hazwani Hamzah, 2010) kerana kekurangan diri telah merumitkan hubungan antara manusia dan kerja serta menjejaskan produktiviti kerja dan hubungan dengan rakan sekerja (Fassinger, 2008).

Kehidupan manusia pada hari ini berteraskan pendapatan yang diperoleh melalui pekerjaan. Pekerjaan yang baik dapat menjana ekonomi dan menaikkan status seseorang, harga diri, dan maruah dalam masyarakat (Mansour, 2009). Namun begitu, penerimaan majikan yang masih rendah serta kepercayaan terhadap kebolehan golongan OKU yang kurang menyebabkan penglibatan golongan ini dalam sektor pekerjaan masih kurang (Faridah Serajul Haq, 2003; Jayasooria, Krishnan & Ooi, 1997; Mubarak, 2006; Newton, Ormerod & Thomas, 2007; Ramakrishnan, 2007). Pengetahuan dan pengalaman majikan berkaitan OKU yang terhad menyebabkan mereka tidak mahu mengambil golongan OKU sebagai pekerja (Tiun, Lee, & Khoo,

2011). Diskriminasi di tempat kerja pula terjadi disebabkan oleh banyak faktor. Antaranya adalah penampilan diri dan fizikal dalam industri perkhidmatan yang melibatkan perhubungan dengan orang awam secara langsung (Ross, 2004).

Selain itu, sikap negatif terhadap golongan OKU juga dikenal pasti sebagai satu halangan kepada mereka untuk bergerak secara aktif dalam aktiviti masyarakat walaupun sebenarnya mereka produktif, setia dan sentiasa memberikan komitmen yang baik terhadap sesuatu tugas atau kerja yang diamanahkan (Mohd Salehuddin Mohd Zahari, Norhayati Mat Yusoff, Mohd Raziff Jamaluddin Salleh Mohd Radzi & Zulhan Othman, 2010). Hasil kajian yang dilakukan oleh Mohd Rizal Mohd Said dan Rosmawati Sulaiman, (2010) dan Mohsin Bin Uzir, Mohamad Abdillah Bin Royo dan Zarina Binti Nasir, (2010) mendapati antara faktor utama golongan OKU giat bekerja adalah disebabkan keinginan untuk berkenalan dan bersosial, penerimaan majikan di tempat kerja, menyimpan wang hasil titik peluh sendiri, suasana tempat kerja yang selamat, kemudahan yang pelbagai dan ingin merasai diri mereka dihargai serta diterima sebagaimana individu normal yang lain.

Kekal dalam dunia pekerjaan merupakan satu perkara yang mencabar bagi golongan OKU di Malaysia. Kajian lepas mendapati golongan OKU menghadapi kesukaran untuk terus kekal serta stabil dalam pekerjaan (Khor, 2002). Perubahan semasa dan suasana di tempat kerja menyebabkan majikan meletakkan syarat yang ketat kepada calon pekerja iaitu keseimbangan di antara sijil akademik dan kemahiran telah menyukarkan pemohon dalam kalangan OKU untuk mendapat peluang pekerjaan (Melissa Ng Lee, Yen Abdullah, See Ching Mey, 2011). Kajian Heron dan Murray (2003) mendapati halangan yang dihadapi oleh golongan OKU seperti masalah pengangkutan, infrastruktur bangunan yang tidak mesra OKU, sikap negatif

majikan, estimasi diri yang rendah dan keluarga yang terlalu melindungi merupakan punca utama mereka tidak kekal dalam pekerjaan.

Sekiranya golongan OKU ini tidak diberikan hak kesamarataan dalam memilih sesuatu pekerjaan, mereka tidak dapat memenuhi kehendak diri untuk mencapai kejayaan dan impian diri. Kerjaya merupakan matlamat bagi setiap individu termasuklah golongan OKU untuk membina serta menjaga maruah dan penghormatan diri. Kerjaya yang baik dan selesa pastinya akan membantu setiap insan di dunia ini untuk melakar sebuah kejayaan serta disanjung tinggi oleh masyarakat sekeliling. Setelah hak kesamarataan dalam kerjaya dijaga, aspirasi, minat dan estimasi diri dalam diri individu OKU boleh meningkat dan membentuk kepuasan diri semasa menunaikan tanggungjawab sebagai seorang pekerja dan akhirnya menghasilkan seorang individu yang mempunyai resiliensi kerjaya yang utuh ketika menghadapi cabaran serta kesukaran sama ada dalam kehidupan seharian mahupun dunia kerjaya.

Walaupun golongan OKU dapat memberikan sumbangan dan hasil kerja yang diperlukan, namun masih banyak organisasi yang ragu-ragu untuk menerima mereka sebagai pekerja dalam industri. Menurut Faridah Serajul Haq (2003), hanya 5.24% OKU yang bekerja di pelbagai industri di Malaysia dan peratusan yang dicapai jauh lebih rendah berbanding rakan sejawat mereka yang normal. Trend pasaran kerja hari ini telah beralih arah kepada pekerjaan atas talian dan berteknologi tinggi meningkatkan lagi halangan OKU untuk mendapatkan pekerjaan (Feldman, 2004) kerana majikan perlu mendapatkan pekerja yang mempunyai kemahiran dan latihan yang spesifik bagi memudahkan kerja dalam industri.

Golongan OKU juga terdedah kepada masalah psikologi, seperti konsep diri dan estimasi diri yang rendah yang menghalang mereka daripada mencari

pekerjaan (Facchini, 1986; Long, 1997; Khor, 2002; Masi, Mucci, Favilla, & Poli, 1999). Kajian lepas mendapati diskriminasi terhadap OKU sering berlaku dalam konteks pendidikan, latihan, dan pekerjaan sejak mereka remaja lagi (Khor, 2002; Watson, et al., 1999). Perasaan tidak selamat telah membatasi diri mereka sehingga memberi kesan yang negatif terhadap cita-cita kerjaya dan pekerjaan mereka (Hendey & Pascall, 2001). Individu yang mengalami masalah pendengaran sejak dari lahir atau dibesarkan dalam keluarga yang turut mempunyai masalah yang sama sememangnya akan mempengaruhi rutin kehidupan harian dan perkembangan diri mereka sepanjang hayat. Ini berikutan persekitaran peribadi, keluarga dan masyarakat sosial setempat mempengaruhi kehidupan mereka sejak dari kecil sehinggalah dewasa. Situasi ini juga turut mengganggu peranan individu tersebut untuk menyelesaikan masalah atau tugas mereka apabila dewasa (Erikson, 1963; Miriam & Tammie, 2010).

### **1.3.2 Resiliensi Kerjaya**

Menceburi sesuatu bidang kerjaya merupakan satu cabaran bagi seseorang individu. Persekitaran yang baru serta bersistematik secara tidak langsung telah menyebabkan berlaku perubahan pada bentuk pemikiran dan tingkah laku yang pernah diamalkan sebelum ini. Keadaan ini berlaku disebabkan wujud perbezaan fikiran, jangkaan atau ekspektasi dengan keadaan realiti sebenar apabila menceburi dalam bidang kerjaya (Kramer, 1974; Schein, 1978). Kejutan realiti (*reality shock*) terjadi apabila wujudnya perbezaan antara jangkaan atau ekspektasi dengan keadaan realiti yang sebenar (Dean, Ferris & Konstans, 1988) dan menjadikan kejutan realiti sebagai faktor utama yang menghalang perkembangan kerjaya. Beberapa kajian yang telah dijalankan menunjukkan bahawa kejutan realiti memberi kesan yang negatif seperti

kajian oleh Dhar (2013) yang meneliti kejutan realiti dalam kalangan pakar teknologi maklumat di India dan melaporkan bahawa niat untuk meletakkan jawatan meningkat. Ogata (2012) mendefinisikan kejutan realiti sebagai fenomena psikologi yang terhasil daripada perbezaan di antara realiti dan imej individu ataupun jangkaan pemikiran sebelum memasuki alam pekerjaan. Ogata menjalankan kajian tinjauan dalam kalangan pekerja berkolar putih dan jururawat di Jepun dan mendapati bahawa kejutan realiti menghalang komitmen organisasi dan meningkatkan niat untuk meninggalkan kerja bagi kedua-dua kumpulan pekerja ini. Kajian Hultell dan Gustavsson (2011) terhadap guru mendapati bahawa apabila jangkaan yang tidak disangka meningkat, maka kejutan realiti, “*burnout*” serta penglibatan kerja dalam kalangan guru akan berkurangan. Oleh yang demikian, kejutan realiti dianggap sebagai faktor risiko dalam pembangunan kerjaya seseorang individu. Menurut Kodama (2015), resiliensi kerjaya memainkan dua peranan iaitu (i) untuk mengurangkan pengalaman realiti kejutan itu sendiri (ii) untuk mengurangkan kesan negatif terhadap pembangunan kerjaya. Hansemark dan Albinsson (2004) menjelaskan majikan tidak boleh menghalang pekerja untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja, namun boleh mengambil beberapa langkah yang proaktif yang boleh menjamin pekerja untuk setia dalam organisasi. Antara lain, resiliensi kerjaya dalam diri pekerja perlu kuat bagi membantu mereka terus setia selain daripada langkah yang drastik diambil oleh majikan untuk membantu pekerja mereka.

Kajian daripada Rickwood, Roberts, Batten, Marshall dan Massie (2004) turut mencadangkan supaya mengkaji faktor-faktor yang menggalakkan dan menentang resiliensi serta menentukan bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi kerjaya dan masa depan populasi berisiko tinggi antaranya golongan OKU-MP. Kajian sedemikian bertujuan untuk lebih memahami perkaitan antara resiliensi dan pembangunan kerjaya

memainkan peranan dalam membina kerjaya seseorang individu Selain itu, menurut Polat, Kalambouka, Boyle dan Nelson (2001), kajian-kajian lepas dalam kalangan OKU lebih tertumpu kepada perkhidmatan kesihatan dan sosial serta hasil kehidupan berdikari berbanding dengan kajian berkaitan hak-hak OKU dalam sistem pendidikan semasa dan nasihat kerjaya, ataupun berkaitan dengan aspirasi pendidikan dan kerjaya mereka. Ini menguatkan lagi bahawa kajian resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU sangat perlu bagi membantu golongan ini terus berjaya dalam kerjaya yang diceburi.

Berdasarkan situasi-situasi semasa yang dihuraikan berkaitan kerjaya dalam kalangan OKU dan isu-isu semasa yang timbul terutamanya berkenaan resiliensi pekerja semasa berhadapan dengan cabaran kerja, terbukti bahawa kajian ini perlu dijalankan bagi melihat dengan lebih jelas faktor peramal yang mempengaruhi resiliensi kerjaya dalam kalangan pekerja OKU masalah pendengaran. Kajian ini diharap mampu menjelaskan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang lebih mempengaruhi resiliensi pekerja dalam kerjaya yang diceburi.

### **1.3.3 Estim Kendiri**

Estim sendiri sering dikaitkan dengan golongan OKU (Nosek, Hughes, Swedlund, Taylor, & Swank, 2003; Gill, 1996; Cornwell & Schmitt, 1990). Sorotan kajian mendapati OKU sering dipandang negatif (Barnes, 1992; Jayasooria et al., 1997; Gouvier et al., 2003; Faridah Serajul Haq, 2003; Brown, Hamner, Foley & Woodring, 2009) kerana tidak diberikan keutamaan sepertimana yang diberikan kepada orang yang normal (Colella, DeNisi & Varma, 1998). OKU dalam kerjaya sering berhadapan dengan kepelbagaian cabaran antaranya ialah OKU dianggap tidak berdaya, bergantung dan memerlukan bantuan (Fichten & Amsel, 1986). Kajian terhadap wanita OKU fizikal juga mendapati pekerja OKU mempunyai estim sendiri

yang rendah, kurang bersosial, tahap pendidikan yang rendah dan mendapat bayaran gaji yang lebih rendah berbanding wanita normal (Margaret, Rosemary, Nancy, Heather, Paul, 2003). Punca utama tahap estim sendiri OKU rendah dan dipandang rendah oleh majikan adalah berdasarkan tekanan sosial di sekeliling mereka bekerja dan bukannya daripada kekurangan fizikal OKU tersebut (Hunt, 1966; Chamberlain, 1988).

Individu yang mempunyai masalah pendengaran juga menghadapi pelbagai rintangan dan cabaran seperti halangan dalam berkomunikasi dan cabaran sosial yang menyebabkan mereka perlu bergantung kepada orang lain, terutamanya pada ibu bapa dan adik beradik sejak dari usia yang muda (Miriam & Tammie, 2010). Oleh itu, berdasarkan psikologi perkembangan individu masalah pendengaran mempunyai kesukaran, maka kajian ini dijalankan untuk melihat perkaitan estim sendiri individu dewasa yang mempunyai masalah pendengaran bekerja dalam kalangan masyarakat normal. Adakah perkembangan tahap estim sendiri mereka turut mempengaruhi kualiti kerja seperti tahap aspirasi dan kepuasan diri di tempat kerja. Walaupun kajian terhadap remaja terutamanya pelajar bagi golongan OKU-MP telah dijalankan, namun kajian terhadap individu dewasa yang bekerja di negara ini masih lagi kurang.

Antara kajian OKU-MP dalam kalangan pelajar yang mendapati terdapat perbezaan skor estim sendiri yang signifikan di antara pelajar normal dan kurang upaya (Narimani and Mousazadeh, 2010). Antara punca kemerosotan estim sendiri adalah kekurangan fungsi kecekapan diri yang telah menghalang OKU-MP menggunakan kekuatan mental serta fizikal untuk mendapatkan tahap estim sendiri yang baik. Oleh itu, kajian berkaitan estim sendiri OKU-MP masih perlu dijalankan terutamanya terhadap pekerja untuk mengkaji lebih mendalam serta menambah nilai

terhadap keperluan mereka. Ini berikutan daripada kajian Stone dan Colella (1996) mencadangkan supaya kajian berkaitan kesan terhadap stigma dan stereotaip terhadap golongan OKU perlu dikaji dengan lebih mendalam kerana banyak mempengaruhi tahap estim sendiri dan mengurangkan kemahiran sosial. Berdasarkan saranan ini, pengkaji merasakan kajian berkaitan tahap estim sendiri dalam kalangan OKU-MP lelaki dan perempuan perlu dijalankan. Pekerja lelaki dan perempuan mempunyai perbezaan tugas dan memberi kesan terhadap estim sendiri bagi seseorang individu juga berbeza (Donald & Elizabeth, 1994). Oleh yang demikian, kajian juga perlu dijalankan berdasarkan jantina dan umur untuk melihat pengaruh faktor estim sendiri antara lelaki dan perempuan dalam kalangan OKU-MP.

#### **1.3.4 Aspirasi Kerjaya**

Aspirasi kerjaya adalah salah satu faktor dalam pembangunan kerjaya. Schoon dan Parsons (2002) menekankan bahawa aspirasi pekerjaan memberi pengaruh yang besar dalam perkembangan kerjaya kerana setiap individu mempunyai motivasi, cita-cita dan keinginan untuk melakukan yang terbaik dalam pekerjaan mereka untuk kegemilangan pada masa hadapan (Powell & Butterfield, 2003). Aspirasi kerjaya bukan sahaja wujud kepada golongan normal, malah golongan OKU juga mempunyai minat, hasrat, aspirasi dan impian setanding dengan insan normal yang lain sekiranya diberikan ruang, peluang dan hak yang sama. Aspirasi kerjaya sangat penting dalam diri seorang pekerja kerana boleh mempengaruhi nilai, norma, kepercayaan diri dan memberikan kejayaan dalam sesebuah kerjaya (Baruch, 2004) serta membentuk nilai-nilai asas seperti etika, sikap, motivasi, identiti, ciri-ciri yang mendorong seseorang untuk memilih atau kekal dalam kerjaya, pekerjaan dan gaya hidup (Maimunah Ismail,



Efizah Sofiah Ramly & Roziah Mohd Rasdi, 2008). Oleh yang demikian, aspirasi kerjaya perlu dikaji kerana boleh memberikan kesan yang besar kepada prestasi kerja dan salah satu kriteria yang akan dipertimbangkan oleh organisasi dalam memilih pekerja yang komited.

Dalam usaha mencapai aspirasi kerjaya yang baik dengan persekitaran dan persaingan global yang semakin sengit serta dunia tanpa sempadan ini, setiap individu mestilah menyesuaikan diri dengan arus transformasi, walaupun terpaksa menghadapi pelbagai cabaran yang boleh mengakibatkan resiliensi diri menurun dan pastinya akan mempengaruhi minat dan aspirasi. Apabila aspirasi kerjaya semakin menurun dan resiliensi merosot, kesihatan mental dan tekanan diri muncul. Tekanan merupakan satu penyakit yang sering dikaitkan dengan kesihatan mental dan kerap menyerang masyarakat dunia pada alaf ini tidak kira individu normal mahupun OKU. Kajian Hatta Sidi dan Mohammed Hatta Shaharom (2002) menyatakan tekanan dalam hidup merupakan sebahagian daripada kehidupan manusia sejak azali lagi tanpa disedari. Akibat daripada tiada aspirasi kerjaya juga pastinya akan menyebabkan diri seseorang individu semakin tidak bermotivasi dan resiliensi diri menurun dan membawa kepada berhenti atau ponteng kerja akibat daripada tekanan yang dihadapi.

Oleh itu, dapatlah dirumuskan bahawa kajian ini wajar dilaksanakan berdasarkan daripada sorotan literatur terdahulu seperti Sally, Elaine, Joanne dan Jennifer (2019) dalam kajian mereka terhadap orang kurang upaya masalah fizikal menegaskan kajian aspirasi kerjaya perlu dikaji terhadap sampel yang berbeza seperti golongan kurang upaya masalah pendengaran atau penglihatan. Selain itu disarankan juga untuk mengkaji berkaitan umur dan jantina serta tahap sokongan orang sekeliling

dalam kajian yang akan datang. Kajian ini juga dijalankan untuk melihat dari aspek budaya OKU-MP di Negara Malaysia.

### **1.3.5 Kepuasan Kerjaya**

Kepuasan kerjaya merupakan satu perkara yang penting bukan sahaja kepada pekerja, malah lebih penting kepada organisasi kerana kejayaan seseorang pekerja pastinya memberi keuntungan yang besar kepada organisasi tersebut. (Judge, Higgins, Thoresen, & Barrick, 1999; Levy, 2006). Banyak kajian lepas yang dijalankan untuk mengenal pasti punca (Gaertner, 1999; Hochwarter, Kiewitz, Gundlach, & Stoner, 2004; Judge, Cable, Boudreau, & Bretz Jr, 1995; Poon, 2004; Renee Barnett & Bradley, 2007) dan kesan (Egan, Yang, & Bartlett, 2004; Harter, Schmidt, & Hayes, 2002; Peluchette, 1993; Wright & Bonett, 2007) terhadap kepuasan kerjaya. Niat seseorang pekerja untuk meninggalkan pekerjaan telah memberikan kesan yang negatif kepada organisasi serta kepuasan kerja (Joo & Park, 2010). Kepuasan kerjaya yang tinggi dalam kalangan pekerja boleh mengurangkan risiko untuk mereka meninggalkan organisasi dan pastinya memupuk bakat serta hasil produktiviti yang baik dan memberi keuntungan kepada organisasi serta pekerja (Brown & Peterson, 1993). Biasanya niat untuk meninggalkan pekerjaan berlaku apabila kesejahteraan psikologi dan kepuasan kerja yang rendah dalam kalangan pekerja (Wright & Bonett, 2007).

Rumusannya, kajian berkaitan OKU masih kurang dikaji terutamanya di Malaysia dan lebih tertumpu kajian terhadap majikan dalam mengendalikan pekerja OKU. Antara kajian yang dijalankan berkaitan persepsi dan cabaran industri mengurus pekerja OKU pendengaran Nurul Afiqah Sairi (2017) dan kajian Ang dan Hwa (2017) berkaitan persepsi majikan terhadap golongan OKU serta kajian Abdul Razak Abd

Manaf, Siti Zubaidah Othman, Zarina Mat Saad, Zakiyah Jamaluddin dan Annuar Aswan Mohd Noor (2018) perspektif dari sudut jurulatih. Sementara, kajian berkaitan pendidikan vokasional pelajar berkeperluan khas ke arah memenuhi pasaran pekerjaan turut dikaji dari segi perspektif guru yang mengajar di sekolah vokasional (Anizam Mohamed Yusof, Manisah Mohd Ali & Amla Mohd Salleh, 2013). Kajian terhadap golongan OKU ada dijalankan namun lebih menjurus terhadap golongan remaja yang sedang belajar di politeknik (Nurinahafiza Mansor, 2012) dan universiti (Mohd Faizul Ismail & Norizan Abdul Ghani, 2017).

#### **1.4 Tujuan dan Objektif Kajian**

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh estim sendiri, aspirasi kerjaya dan kepuasan kerjaya terhadap resiliensi kerjaya OKU bermasalah pendengaran yang bekerja di Semenanjung Malaysia dan mempunyai majikan. Berdasarkan kepada tujuan ini, objektif kajian adalah untuk:

- 1.4.1 Membina profil demografi dengan pemboleh ubah kajian dalam kalangan OKU lelaki dan perempuan bermasalah pendengaran.
- 1.4.2 Mengkaji perbezaan tahap di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU bermasalah pendengaran mengikut jantina, kumpulan umur dan status perkahwinan.
- 1.4.3 Mengkaji hubungan di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU-MP.

- 1.4.4 Mengkaji faktor penyumbang di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU-MP.

## **1.5 Persoalan Kajian**

Persoalan kajian adalah seperti berikut:

- 1.5.1 Apakah profil OKU-MP dari segi estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya mengikut jantina?
- 1.5.2 Adakah terdapat perbezaan di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU-MP mengikut jantina?
- 1.5.3 Adakah terdapat perbezaan di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU-MP mengikut kumpulan umur?
- 1.5.4 Adakah terdapat perbezaan di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU-MP mengikut status perkahwinan?
- 1.5.5 Adakah terdapat hubungan di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU-MP?
- 1.5.6 Adakah terdapat sumbangan pengaruh di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya terhadap resiliensi kerjaya OKU-MP?

## **1.6 Hipotesis Kajian**

Hipotesis kajian dibentuk berdasarkan persoalan kajian di atas. Hipotesis alternatif digunakan dalam pengujian hipotesis berdasarkan kajian yang dilaksanakan ini adalah berbentuk eksploratori. Hipotesis kajian adalah seperti berikut:

### **1.6.1 Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Jantina**

- Ha1:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor estim kendiri dalam kalangan OKU-MP mengikut jantina.
- Ha2:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor aspirasi kerjaya dalam kalangan OKU-MP mengikut jantina.
- Ha3:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor kepuasan kerjaya dalam kalangan OKU-MP mengikut jantina.
- Ha4:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU-MP mengikut jantina.

### **1.6.2 Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Kumpulan Umur**

- Ha5:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor estim kendiri mengikut kumpulan umur dalam kalangan OKU-MP.
- Ha6:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor aspirasi kerjaya mengikut kumpulan umur dalam kalangan OKU-MP.
- Ha7:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor kepuasan kerjaya mengikut kumpulan umur dalam kalangan OKU-MP.

**Ha8:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor resiliensi kerjaya mengikut kumpulan umur dalam kalangan OKU-MP.

### **1.6.3 Perbezaan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Mengikut Status Perkahwinan**

**Ha9:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor estim sendiri mengikut status perkahwinan dalam kalangan OKU-MP.

**Ha10:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor aspirasi kerjaya mengikut status perkahwinan dalam kalangan OKU-MP.

**Ha11:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor kepuasan kerjaya mengikut status perkahwinan dalam kalangan OKU-MP.

**Ha12:** Terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor resiliensi kerjaya mengikut status perkahwinan dalam kalangan OKU-MP

### **1.6.4 Hubungan Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya Dalam Kalangan OKU Lelaki Dan Perempuan**

**Ha13:** Terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya dan resiliensi kerjaya dalam kalangan OKU-MP.

### **1.6.5 Sumbangan Pengaruh Estim Kendiri, Aspirasi Kerjaya, Kepuasan Kerjaya Dan Resiliensi Kerjaya**

**Ha14:** Terdapat sumbangan pengaruh di antara faktor estim sendiri, aspirasi kerjaya, kepuasan kerjaya terhadap resiliensi kerjaya OKU-MP.

## **1.7 Kepentingan Kajian**

Maklumat dan hasil kajian yang diperoleh dapat membantu memperluas serta meningkatkan pengetahuan kepada semua generasi daripada pelbagai aspek, iaitu; i) perkhidmatan kaunseling kerjaya, ii) agensi dan majikan iii) persatuan OKU, iv) keluarga OKU dan v) individu OKU.

### **1.7.1 Perkhidmatan Kaunseling Kerjaya**

Hasil kajian ini boleh menjadikan garis panduan dan rujukan kepada perkhidmatan kaunseling di Malaysia terutamanya dalam bidang kaunseling kerjaya berkaitan dengan aplikasi teori dan perlaksanaannya. Kaunselor kerjaya boleh mengenal pasti kelemahan dan kekuatan pekerja OKU apabila berada dalam dunia kerja yang sebenar dan membimbing golongan OKU bermula dari peringkat persekolahan dan universiti lagi tentang cabaran serta realiti sebenar alam pekerjaan. Penyeliaan dan didikan awal oleh kaunselor menjadikan OKU lebih yakin untuk berhadapan dengan cabaran dan rintangan di tempat kerja serta boleh meningkatkan tahap resiliensi dalam diri. Sesi kaunseling di antara kaunselor dengan golongan OKU-MP juga masih terhad disebabkan oleh limitasi komunikasi dan menyebabkan OKU-MP sering terasa dipinggirkan. Justeru, perlaksanaan kajian ini diharap berjaya membentuk strategi baru oleh kaunselor kerjaya terutamanya dalam membantu golongan OKU menghadapi cabaran di hari mendatang. Hasil dapatan kajian ini diharap membantu kaunselor meningkatkan pengetahuan dan kemahiran tentang keperluan dan kehendak OKU-MP serta memahami permasalahan dalaman dan luaran yang dihadapi oleh golongan ini sejak dari dulu lagi.

Perkhidmatan vokasional dan pemulihan seperti latihan kerja, kaunseling kerjaya, motivasi kecemerlangan dan bantuan pencarian pekerjaan juga dapat mengembangkan serta memulihkan golongan OKU untuk bersaing di pasaran pekerjaan kerana kemasukan mereka dibantu oleh pihak berautoriti.

### **1.7.2 Agensi dan Majikan**

Kajian ini juga membantu pihak organisasi, agensi dan majikan untuk memahami dengan lebih jelas tentang pekerja mereka terutamanya yang berstatus OKU. Diskriminasi dan stigma dalam organisasi dapat dikurangkan seterusnya membantu pekerja OKU bekerja sama taraf dengan pekerja normal yang lain. Selain itu, kajian ini penting untuk dijadikan rujukan untuk kebajikan pekerja. Pihak agensi dan majikan boleh menganalisa kehendak dan keperluan pekerja serta membuka lebih ruang kepada pekerja OKU untuk meningkatkan prestasi kerja mereka. Oleh yang demikian, agensi dan majikan yang memahami situasi kesukaran yang dihadapi oleh OKU-MP dapat membantu mereka untuk berfungsi dengan lebih baik walaupun dalam keadaan yang sukar. Seterusnya, pemahaman agensi dan majikan tentang kehendak dan keperluan golongan OKU-MP membantu mereka menjalani kehidupan yang sejahtera dan gembira pada masa akan datang. Dengan adanya prasarana yang baik terhadap pekerja OKU juga adalah tanda sokongan kepada para pekerja. Majikan juga boleh menjalankan program pendidikan dan kemahiran kepada pekerja untuk membina tenaga kerja mahir dari kalangan OKU.

### **1.7.3 Persatuan OKU-MP**

Persatuan OKU-MP memainkan peranan yang penting untuk membantu golongan ini terus cecal dan kekal dengan momentum yang positif dalam kehidupan



seharian termasuklah dalam isu kerjaya. Biasanya, apabila menghadapi sebarang isu yang perlu dirujuk, individu OKU-MP akan mendapatkan khidmat nasihat daripada pihak persatuan kerana merasakan persatuan adalah tempat rujukan utama bagi mereka. Oleh itu, persatuan seolah-olah seperti sekolah yang boleh membimbing golongan OKU untuk terus berjaya pada masa akan datang.

Selain itu, apabila persatuan aktif memberikan info dan maklumat kepada ahli persatuan, secara automatik memberikan faedah yang berterusan kepada golongan OKU dan mengangkat darjat mereka di mata masyarakat. Persatuan juga boleh membawa isu-isu yang diperlukan kepada pihak kerajaan bagi menyediakan pelbagai platform dan peluang pemulihan serta pengintegrasian OKU. Persatuan juga boleh mengadakan bengkel atau kursus kemahiran berkaitan kerjaya kepada golongan OKU bagi meningkatkan kualiti kerja mereka.

#### **1.7.4 Keluarga OKU**

Kajian ini diharap dapat membantu setiap ahli keluarga melalui kehidupan seharian yang lebih baik bersama dengan OKU. Pemahaman berkaitan keperluan OKU memainkan peranan yang penting bagi membantu OKU membuat keputusan yang baik dalam kerjaya seterusnya boleh meningkatkan resiliensi diri dan berjaya seperti individu normal lain. Sokongan yang baik daripada ahli keluarga juga membantu OKU untuk terus meningkatkan prestasi diri sama seperti individu lain.