

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**PENGANGGURAN ORANG KURANG UPAYA DAN PELAKSANAAN
PROGRAM PERKHIDMATAN *JOB COACH* DI KEDAH**

NOOR FATIHAH BINTI MAT RADZI



**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

2025

**PENGANGGURAN ORANG KURANG UPAYA DAN PELAKSANAAN
PROGRAM PERKHIDMATAN *JOB COACH* DI KEDAH**

NOOR FATIHAH BINTI MAT RADZI (907001)



**Tesis ini Dikemukakan ke Ghazali Shafie Graduate School of Government, bagi
memenuhi syarat untuk Penganugerahan Ijazah Doktor Falsafah Universiti Utara
Malaysia**



Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa
(College of Law, Government and International Studies)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

PERAKUAN KERJA TESIS
(Certification of thesis)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

NOOR FATIHAH MAT RADZI (907001)

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree
of)

DOKTOR FALSAFAH (SOSIOLOGI)

telah mengemukakan tesis yang bertajuk:
(has presented his/her thesis of the following title):

**PENGANGGURAN ORANG KURANG UPAYA DAN PELAKSANAAN PROGRAM
PERKHIDMATAN JOB COACH DI KEDAH**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada **21 JANUARI 2025**

*That the said thesis is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on: **JANUARY 21, 2025***

Pengerusi Viva : **PROF. MADYA DR. MASHITAH MOHD UDIN** Tandatangan
(Chairman for Viva) (Signature)

Pemeriksa Luar : **PROF. DR. NOVEL A/K LYNDON (UKM)** Tandatangan
(External Examiner) (Signature)

Pemeriksa Dalam : **PROF MADYA DR. ZAINAL MD ZAN** Tandatangan
(Internal Examiner) (Signature)

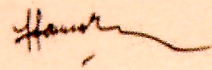
Tarikh : **21 JANUARI 2025**
Date

Nama Pelajar : NOOR FATIHAH MAT RADZI (907001)
(Name of Student)

Tajuk Tesis : PENGANGGURAN ORANG KURANG UPAYA DAN PELAKSANAAN
(Title of the Thesis) PROGRAM PERKHIDMATAN *JOB COACH* DI KEDAH

Program Pengajian : DOKTOR FALSAFAH (SOSIOLOGI)
(Programme of Study)

Penyelia Pertama : PROF. MADYA DR. HAMIDI Tandatangani
(First Supervisor) ISMAIL (Signature)



UUM
Universiti Utara Malaysia

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam membentangkan tesis ini, bagi memenuhi syarat sepenuhnya untuk ijazah lanjutan Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa Perpustakaan Sultanah Bahiyah UUM boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia-penyelia saya atau, jika ketiadaan mereka, Dekan Penyelidikan Pasca Siswazah, diberi kebenaran untuk membuat salinan tesis ini dalam sebarang bentuk, samada keseluruhannya atau sebahagiannya, bagi tujuan keserjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan tesis ini samada sepenuhnya atau sebahagian daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran secara bertulis. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia dalam sebarang kegunaan keserjanaan terhadap sebarang petikan daripada tesis saya.

Sebarang permohonan untuk menyalin atau mengguna mana-mana bahan dalam tesis ini, samada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan (Ghazali Shafie Graduate School of Government)

UUM Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

ABSTRAK

Isu pengangguran yang melibatkan orang kurang upaya masih terus berlaku walaupun golongan ini tidak harus didiskriminasikan dalam pekerjaan. Persoalan utama yang timbul melibatkan cabaran yang dihadapi oleh orang kurang upaya dalam memperoleh pekerjaan dalam pasaran kerja terbuka serta kesukaran mendapatkan akses kepada sokongan pekerjaan melalui Program Perkhidmatan Job Coach (PPJC) yang dilaksanakan oleh kerajaan Malaysia. Justeru, kajian ini dijalankan untuk mengkaji isu pengangguran di kalangan orang kurang upaya dan pelaksanaan sokongan pekerjaan dengan menumpukan kepada PPJC di negeri Kedah, Malaysia. Secara khusus, kajian ini menetapkan empat objektif utama iaitu: (1) Meneliti cabaran yang dihadapi oleh orang kurang upaya dalam usaha mereka mendapatkan pekerjaan; (2) Mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan keengganan majikan mengambil orang kurang upaya bekerja dalam organisasi mereka; (3) Menganalisis peranan pelaksanaan PPJC dalam meningkatkan kepuasan kerja orang kurang upaya; dan (4) Menilai pandangan pihak berkepentingan mengenai keberkesanan perkhidmatan PPJC dalam membantu orang kurang upaya memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan dan keperluan mereka. Selaras dengan matlamat dan objektif kajian, pengumpulan data dilakukan secara kualitatif melalui temu bual, analisis dokumentasi, dan pemerhatian tidak langsung. Sampel kajian terdiri daripada 14 orang responden, termasuk pembuat dasar dan pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan PPJC, majikan yang mengambil orang kurang upaya bekerja, dan orang kurang upaya yang memperoleh pekerjaan melalui program tersebut. Hasil dapatan kajian mendapati bahawa dasar dan sokongan kerajaan, pendidikan, sikap majikan, keyakinan diri, serta bantuan dan perkhidmatan dikenal pasti sebagai cabaran yang dihadapi oleh orang kurang upaya dalam mendapatkan pekerjaan. Kajian ini juga menunjukkan bahawa kepuasan kerja dalam kalangan orang kurang upaya dipengaruhi secara positif oleh PPJC. Keempat-empat objektif yang dicapai boleh menjadi panduan kepada semua pihak, termasuk badan kerajaan dan majikan yang ingin mengambil orang kurang upaya bekerja. Selain itu, ia juga berperanan sebagai element utama dalam menambahbaik pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui PPJC pada masa hadapan.

Kata Kunci: Pengangguran, Orang Kurang Upaya, Sokongan Pekerjaan, Program Perkhidmatan Job Coach, Malaysia.

ABSTRACT

The issue of unemployment among persons with disabilities persists, even though they should not face discrimination in employment. The key questions that arise concern the challenges faced by persons with disabilities in securing employment in the open employment market and the difficulties in accessing job support through the *Program Perkhidmatan Job Coach* (PPJC) implemented by the Malaysian government. Therefore, this study examines the issue of unemployment among persons with disabilities and the implementation of employment support, focusing on the services provided by PPJC in the state of Kedah, Malaysia. Specifically, the study sets out four main objectives: (1) To examine the challenges faced by persons with disabilities in their efforts to secure employment; (2) To investigate the factors contributing to employers' reluctance to hire persons with disabilities in their organizations; (3) To analyze the role of the PPJC in enhancing job satisfaction among persons with disabilities; and (4) To assess stakeholders' perspectives on the effectiveness of the PPJC in helping persons with disabilities obtain employment that aligns with their abilities and needs. In line with the study's aims and objectives, data collection is conducted qualitatively through interviews, document analysis, and indirect observation. The study sample consists of 14 respondents, including policymakers and implementing officers from PPJC, employers who hire persons with disabilities, and persons with disabilities who have secured employment with the program's assistance. The findings of this study indicate that government policies and support, education, employer attitudes, self-confidence, as well as assistance and services are identified as challenges faced by persons with disabilities in employment. This study also shows that job satisfaction among persons with disabilities is positively influenced by the PPJC. The achievement of all four objectives can serve as a guideline for all parties, including government agencies and employers seeking to hire persons with disabilities. Additionally, it also serves as a key element in improving the future implementation of employment support through PPJC.

Keywords: Unemployment, Persons with Disabilities, Supported Employment, Program Perkhidmatan Job Coach, Malaysia.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihani Setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan limpah rahmat dan inayahNya tesis ini telah dapat disempurnakan. Tanpa izinNya pasti semua perancangan sepanjang pengajian ini tidak akan terlaksana. Sesungguhnya tempoh pengajian yang panjang dalam usaha menyiapkan tesis ini telah mendapat bantuan serta sokongan yang tidak terhingga daripada penyelia saya iaitu Prof. Madya Dr. Hamidi Ismail. Penghargaan juga diberikan kepada bekas penyelia saya yang telah bersara, iaitu Prof. Madya Dr. Halim Ahmad yang membantu saya dan memberikan idea-idea yang bernas selama tempoh pengajian. Segala bentuk tunjuk ajar, bimbingan, nasihat dan perkongsian ilmu dan pengalaman telah banyak membantu usaha menyiapkan penyelidikan ini. Ucapan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada mereka. Selain itu penghargaan ini juga ditujukan kepada pihak Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM), Jabatan Kebajikan Masyarakat, Bengkel Daya Sungai Petani, Pusat Khidmat Setempat Bedong, dan Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya yang telah memberi kerjasama yang sangat baik khususnya sepanjang usaha penyelidikan ini dijalankan. Tanpa bantuan dan kerjasama daripada pihak-pihak tersebut pasti akan timbul kesukaran untuk mendapatkan maklumat penting berkaitan penyelidikan ini. Penghargaan teristimewa ditujukan kepada keluarga yang amat disayangi, Bapa, Hj. Mat Radzi Bin Hj Hasbullah, Umi, Hjh. Lawiah bt Ismail, arwah Ibu Noormala bt Ibrahim, adik beradik saya Faizal, Fadzli, Faisal, Farhana, kakak-kakak ipar saya, Norazlina, Rosilawati, Maisarah, serta anak-anak buah Afifah, Ariana, Mikael, Batrisyia, Haziq, Arissa, Arif, Inara, Rania, Aqeef, Humairah, Anas dan Hannah kerana memahami ketidaktentuan emosi dan kekalutan yang ditempuhi bersama sepanjang tempoh menyiapkan kajian ini. Kasih sayang dan sokongan kalian tidak pernah dilupakan sehingga akhir hayat dan moga kita semua mendapat rahmat dan inayahNya. Terima kasih juga kepada semua rakan-rakan yang turut memberi sokongan moral kepada saya sepanjang tempoh pengajian ini.

KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA	i
PERMISSION TO USE	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI SINGKATAN	xiii
BAB SATU: PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	3
1.3 Pernyataan Masalah	9
1.4 Persoalan Kajian	20
1.5 Objektif Kajian	20
1.6 Skop Kajian	22
1.7 Signifikan Kajian	23
1.8 Metodologi Kajian	26
1.8.1 Peringkat dan Aliran Pengumpulan Data dan Maklumat	26
1.8.2 Sumber Data	28
1.9 Definisi Operasi	29
1.9.1 Orang Kurang Upaya (OKU)	29
1.9.2 Supported Employment	30
1.9.3 Job Coach	31
1.10 Organisasi Penulisan Tesis	34
1.11 Kesimpulan	36
BAB DUA: ULASAN KARYA DAN PEMBENTUKAN KERANGKA KONSEP KAJIAN	37
2.1 Pengenalan	37
2.2 Isu Pengangguran dalam Kalangan OKU	37
2.3 Dasar Kebangsaan dan Undang-undang untuk OKU	43
2.3.1 Dasar OKU	44
2.3.2 Dasar Inklusif	46
2.3.3 Akta OKU 2008	48
2.3.4 Pelan Tindakan OKU	51
2.3.5 Dasar Satu Peratus	54
2.3.6 Majlis Kebangsaan Bagi OKU	55
2.3.7 Dasar Sifar Penolakan (Zero Reject Policy)	57
2.4 Program dan Inisiatif	60
2.4.1 Program Pemerkasaan Ekonomi (EEP)	61
2.4.2 Job Coach	61
2.4.3 Sistem Penempatan Kerja OKU (SPOku)	63
2.4.4 Program Kembali Bekerja (Return to Work)	63
2.4.5 Dasar Keluar Dua Tahun (2 Years Exit Policy)	64

2.4.6 Disability Equality Training (DET)	66
2.5 Perkembangan Job Coach Di Malaysia	67
2.6 Program Latihan Job Coach	75
2.6.1 Kursus Asas Job Coach (JCBC)	75
2.6.2 Kursus Pengenalan Job Coach (JCIC)	77
2.6.3 Bengkel Susulan Job Coach	77
2.6.4 NOSS	78
2.7 Kajian Terdahulu Tentang SE dan Job Coach	82
2.8 Teori dan Model	90
2.8.1 Teori Tingkah Laku Terancang	90
2.8.2 Model SE	93
2.9 Kerangka Konseptual Kajian	105
2.13 Kesimpulan	110
BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN	111
3.1 Pengenalan	111
3.2 Pemilihan Kaedah Kajian	111
3.3 Informan Kajian	114
3.4 Lokasi Kajian	118
3.4.1 Rasional Pemilihan Kawasan Kajian	119
3.5 Paradigma Ilmu Mendasari Metodologi Penyelidikan	120
3.6 Kebolehpercayaan dan Kesahan Instrumen Kajian	124
3.7 Etika Penyelidikan	125
3.8 Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data	127
3.8.1 Tempoh Kajian Lapangan	127
3.8.2 Pembentukan Soalan	128
3.8.3 Kaedah Pengumpulan Data	129
3.8.4 Pengumpulan Data Primer	129
3.8.5 Pengumpulan Data Sekunder	130
3.8.6 Proses Temu bual	131
3.8.7 Prosedur Temu bual	131
3.8.8 Temu bual Mendalam Pihak Kerajaan dan Majikan	132
3.8.9 Temu bual Kumpulan Fokus OKU	134
3.9 Kaedah Analisis Data	138
3.10 Rumusan	140
BAB EMPAT: PERBINCANGAN DAN ANALISA HASIL KAJIAN	141
4.1 Pengenalan	141
4.2 Latar belakang Informan Kajian	142
4.3 Objektif Pertama	
Mengkaji cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan	145
4.3.1 Dasar dan Sokongan Kerajaan	147
4.3.2 Pendidikan	153
4.3.3 Sikap Majikan	167
4.3.4 Keyakinan Diri	175
4.3.5 Bantuan dan Perkhidmatan	179
4.4 Objektif Kedua	
Mengenalpasti faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi mereka	186

4.4.1 Kemampuan Diri	187
4.4.2 Pendedahan Tentang OKU	191
4.4.3 Peranan Kerajaan dalam Menyokong OKU	196
4.5 Objektif Ketiga	
Menganalisis peranan pelaksanaan program Job Coach dalam meningkatkan kepuasan kerja	199
4.5.1 Kajian Kepuasan Kerja	204
4.5.2 Kemudahan di Tempat Kerja	208
4.5.3 Gaji	213
4.5.4 Tugas	216
4.5.5 Penyeliaan	219
4.5.6 Rakan Sekerja	222
4.5.7 Suasana Kerja	225
4.6 Objektif Keempat	
Menilai pandangan pihak berkepentingan terhadap pelaksanaan program Job Coach dalam membantu OKU mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian dengan keupayaan dan keperluan mereka	230
4.6.1 Pandangan Pegawai Pelaksana Terhadap Program Job Coach	234
4.6.2 Pandangan Majikan Terhadap Program Job Coach	239
4.6.3 Pandangan OKU Terhadap Program Job Coach	247
4.6.4 Cadangan Penambahbaikan Job Coach	250
BAB LIMA: RUMUSAN, KESIMPULAN, DAN IMPLIKASI KAJIAN	254
5.1 Pengenalan	254
5.2 Gambaran Ringkas Kajian	254
5.3 Rumusan Keseluruhan Kajian	255
5.3.1 Pencapaian Objektif kajian	
Objektif Pertama: Cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan	256
5.3.2 Objektif Kedua: Faktor-faktor keengganan pihak majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi	278
5.3.3 Objektif Ketiga: Peranan pelaksanaan program Job Coach dalam meningkatkan kepuasan kerja OKU	287
5.3.4 Objektif Keempat: Pandangan pihak berkepentingan mengenai keberkesanan program Job Coach dalam membantu OKU memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan dan keperluan mereka	291
5.4 Implikasi Terhadap Kerajaan	295
5.4.1 Dasar dan Penguatkuasaan Undang-undang	295
5.4.2 Sistem Pendidikan	297
5.4.3 Sistem Sokongan	298
5.4.4 Sistem Penyampaian Agensi Kerajaan	299
5.5 Implikasi Terhadap Majikan	300
5.5.1 Majikan dan Job Coach	301
5.5.2 Penyelarasan Agensi Kerajaan	302
5.5.3 Kemudahan Persekitaran	302
5.5.4 Amalan Inklusif	303

5.6 Implikasi Terhadap OKU	304
5.6.1 Peluang pekerjaan	304
5.6.2 Peningkatan Kemahiran OKU	305
5.6.3 Penyertaan golongan OKU	305
5.7 Implikasi Terhadap Akademik	306
5.7.1 Konsep Sokongan Pekerjaan dan Job Coach	306
5.7.2 Kesedaran Terhadap Keperluan OKU dalam Pekerjaan	306
5.8 Implikasi Terhadap Keilmuan dan Teori-teori Berkaitan	306
5.9 Limitasi Kajian	308
5.9.1 Skala yang Kecil	308
5.9.2 Kesukaran Mendapatkan Data	308
5.9.3 Komunikasi	309
5.10 Cadangan Kajian Akan Datang	309
5.11 Penutup	312
RUJUKAN	314
LAMPIRAN	338



SENARAI JADUAL

Jadual 1.1	Statistik Pendaftaran OKU Mengikut Negeri dan Kategori Sehingga 31 Ogos 2022	2
Jadual 1.2	Statistik Pengangguran OKU Januari Sehingga Jun 2023	4
Jadual 1.3	Perbandingan Kadar Pengangguran dan Dasar Pekerjaan OKU antara Malaysia, Negara Maju, dan Negara Membangun (2024)	11
Jadual 1.4	Peringkat Pelaksanaan Metodologi Kajian	27
Jadual 2.1	Strategi, Objektif dan Petunjuk	53
Jadual 2.2	Penerima bantuan sekitar 2005-2014	65
Jadual 2.3	Pendaftaran OKU Mengikut Kategori Kekacatan di Bawah Job Coach	69
Jadual 2.4	Projek Kerjasama JICA dan DSW	71
Jadual 2.5	Peserta Latihan Job Coach dari Ogos 2010 sehingga Mac 2019	74
Jadual 2.6	Program Latihan Job Coach dari Tahun 2012 Sehingga Tahun 2018	76
Jadual 2.7	Proses Job Coach	77
Jadual 3.1	Profil Informan	117
Jadual 3.2	Unjuran Sasaran KPI Mengikut Negeri (2019)	119
Jadual 3.3	Pelaksanaan Kajian	128
Jadual 3.4	Butiran Maklumat yang Diperlukan	136
Jadual 4.1	Latar Belakang Informan	145
Jadual 4.2	Cadangan Dasar	151
Jadual 4.3	Enrolmen Murid Kurang Upaya Di Sekolah Kerajaan Dan Bantuan Kerajaan (2016)	155
Jadual 4.4	Enrolmen MBK Dan Jumlah Guru Di Sekolah Pendidikan Khas Tahun 2016	156
Jadual 4.5	Cadangan Pendidikan	163
Jadual 4.6	Cadangan Terhadap Sikap Majikan	173
Jadual 4.7	Cadangan Meningkatkan Keyakinan Diri OKU	178
Jadual 4.8	Elaun Pekerja Cacat Mengikut Negeri 2019	180
Jadual 4.9	Bantuan Geran Pelancaran Mengikut Negeri 2019	182

Jadual 4.10	Cadangan Bantuan dan Perkhidmatan	184
Jadual 4.11	Pandangan Informan Mengenai Job Coach	232
Jadual 4.12	Pelaksanaan dan Cadangan Penambahbaikan Job Coach	235
Jadual 4.13	Peranan Ibu Bapa	237
Jadual 4.14	Pandangan Majikan Terhadap Job Coach	240
Jadual 4.15	Persepsi Pekerja OKU Terhadap Perkhidmatan Job Coach	248
Jadual 5.1	Kumpulan Advokasi NGO di Malaysia	272



SENARAI RAJAH

Rajah 1.1	Komponen SE	5
Rajah 1.2	Persiapan Pekerjaan OKU dalam Pelaksanaan SE	7
Rajah 1.3	Peratus Pekerja OKU dalam Kementerian	9
Rajah 1.4	Peratus Pekerja OKU di Pentadbiran Kerajaan Negeri	10
Rajah 1.5	Pernyataan Masalah dan Jurang (Gap) Kajian	18
Rajah 1.6	Persoalan dan Objektif Kajian	21
Rajah 1.7	Proses Kaedah Kajian	27
Rajah 1.8	Maksud Operasional OKU	30
Rajah 1.9	Konsep SE	31
Rajah 1.10	Organisasi Penulisan Tesis	35
Rajah 2.1	Dasar Kebangsaan dan Undang-undang OKU	44
Rajah 2.2	Garis Panduan Dasar Inklusif OKU	47
Rajah 2.3	Program dan Inisiatif Sedia Ada Bagi OKU di Malaysia	60
Rajah 2.4	Teori Tingkah Laku Terancang	92
Rajah 2.5	Model SE	93
Rajah 2.6	Aplikasi Teori Tingkah Laku Terancang	99
Rajah 2.7	Aplikasi Model SE	102
Rajah 2.8	Kerangka Konseptual Kajian	106
Rajah 3.1	Informan Kajian	117
Rajah 3.2	Paradigma Penyelidikan	121
Rajah 3.3	Kerangka Pelaksanaan Kajian	140
Rajah 4.1	Cabaran yang Dihadapi OKU untuk Mendapatkan Pekerjaan	146
Rajah 4.2	Cadangan Dasar	150
Rajah 4.3	Cabaran Pendidikan	153
Rajah 4.4	Jenis Program Pendidikan	159
Rajah 4.5	Cadangan Penambahbaikan Sistem Pendidikan	161
Rajah 4.6	Sikap Majikan	167
Rajah 4.7	Cadangan Terhadap Sikap Majikan	173
Rajah 4.8	Keyakinan Diri	175
Rajah 4.9	Cadangan Meningkatkan Keyakinan Diri OKU	177
Rajah 4.10	Bantuan dan Perkhidmatan	179
Rajah 4.11	Cadangan Bantuan dan Perkhidmatan	184

Rajah 4.12	Faktor Keengganan Majikan Mengambil OKU Bekerja	186
Rajah 4.13	Ecomap OKU	199
Rajah 4.14	Pengetahuan Tentang Job Coach	202
Rajah 4.15	Kajian Kepuasan Kerja	207
Rajah 4.16	Kemudahan di Tempat Kerja	210
Rajah 4.17	Gaji	214
Rajah 4.18	Tugas	217
Rajah 4.19	Penyeliaan	220
Rajah 4.20	Rakan Sekerja	223
Rajah 4.21	Suasana Kerja	226
Rajah 4.22	Pandangan Informan Mengenai Job Coach	232
Rajah 4.23	Peranan Ibu Bapa	237
Rajah 4.24	Pandangan Majikan Terhadap Job Coach	240
Rajah 4.25	Persepsi pekerja OKU terhadap perkhidmatan Job Coach	247
Rajah 5.1	Rangka Objektif Pertama	277
Rajah 5.2	Rangka Objektif Kedua	286
Rajah 5.3	Rangka Objektif Ketiga	290
Rajah 5.4	Rangka Objektif Keempat	294



SENARAI SINGKATAN

AS	Amerika Syarikat
CRPD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities
CSR	Corporate Social Responsibility
DET	Disability Equality Training
DSD	Department Skills Development
EPC	Elaun Pekerja Cacat
GP	Geran Pelancaran
IPS	Individual Placement and Support
IPT	Institut Pengajian Tinggi
JCBC	Job Coach Basic Course
JCIC	Job Coach Introductory Course
JICA	Japan International Cooperation Agency
JKM	Jabatan Kebajikan Masyarakat
JPOKU	Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya
JTK	Jabatan Tenaga Kerja
JTKSM	Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia
KPWKM	Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
MBK	Murid Berkeperluan Khas
NGO	Non-governmental organization
NOSS	National Occupational Skills Standard
OECD	Kerjasama Ekonomi dan Pembangunan
OKU	Orang Kurang Upaya
PBB	Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu
PERKESO	Pertubuhan Keselamatan Sosial
PPJC	Perkhidmatan Job Coach
PPDK	Pusat Pemulihan Dalam Komuniti
PPKI	Program Pendidikan Khas Integrasi
RMK11	Rancangan Malaysia ke-11
SBGP-OKU	Skim Bantuan Galakan Perniagaan Orang Kelainan Upaya
SE	Supported Employment
SPA	Suruhanjaya Perkhidmatan Awam

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Orang kurang upaya (OKU) adalah golongan yang mempunyai keperluan khusus atau kecacatan dalam pelbagai bentuk (Akta OKU, 2008). Situasi ekonomi yang tidak menentu ketika ini menyebabkan ramai yang kehilangan sumber pendapatan termasuk golongan OKU yang sebelum ini sukar mendapatkan pekerjaan kerana kecacatan yang dialami. Mereka juga mempunyai potensi untuk bekerja dan menyumbang kepada masyarakat. Namun, mereka mungkin menghadapi pelbagai cabaran dalam sektor pekerjaan (Mohd Saidi et al., 2018).

Diskriminasi terhadap OKU masih merupakan isu yang sering berlaku dalam sektor pekerjaan apabila kemampuan mereka diragui untuk melakukan tugas dengan baik. Keraguan terhadap kebolehan OKU bukan sahaja mencerminkan persepsi negatif masyarakat, tetapi juga membawa kepada penafian hak mereka untuk mendapat layanan yang wajar dalam pekerjaan. Jika stigma ini berterusan, ia akan terus mendorong diskriminasi terhadap golongan OKU dalam sektor pekerjaan. Sedangkan kelompok ini memerlukan pekerjaan dan mendapat manfaat daripadanya untuk memenuhi keperluan hidup seperti orang normal yang lain (JKM, 2021).

Di Malaysia, jabatan kerajaan yang bertanggungjawab ke atas hal ehwal golongan OKU adalah Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). Sehingga Ogos 2022, JKJ melaporkan hanya seramai 619, 273 orang atau 2.05 peratus OKU yang berdaftar berbanding keseluruhan populasi iaitu seramai 4 860 000 orang (JKM, 2022). Berbanding dengan sasaran Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO), sebanyak 15 peratus OKU yang perlu didaftarkan di sesebuah negara, jumlah ini terlalu rendah. Secara tidak langsung, perangkaan ini membuktikan masih ramai OKU dan penjaga yang tidak mempunyai kesedaran mengenai pentingnya mendaftar OKU dengan JKJ. Hal ini kerana, pendaftaran OKU adalah sangat penting untuk mengumpul data atau statistik bagi perancangan perkhidmatan atau program pemulihan, pencegahan, latihan dan pendidikan, intervensi awal termasuk bantuan pekerjaan. Jadual 1.1 menunjukkan statistik pendaftaran OKU mengikut negeri dan kategori kecacatan sehingga 31 Ogos 2022.

Jadual 1.1.
Statistik Pendaftaran OKU Mengikut Negeri dan Kategori Sehingga 31 Ogos 2022

Negeri	Penglihatan	Pendengaran	Pertuturan	Fizikal	Pembelajaran	Mental	Pelbagai	Jumlah
Selangor	7,379	6,546	423	38,501	36,269	6,700	5,149	100,967
Johor	5,730	4,555	400	25,355	25,916	6,855	3,327	72,138
Perak	4,660	3,528	213	19,069	18,525	5,512	2,429	53,936
Kedah	5,556	3,523	355	20,249	17,043	4,403	2,514	53,643
Kelantan	3,890	2,736	296	12,430	17,882	4,751	2,210	44,135
K.Lumpur	4,084	3,247	154	16,283	15,493	3,055	1,505	43,821
Sarawak	4,704	2,763	250	11,544	16,074	4,809	1,660	41,804
Sabah	3,317	2,881	362	10,379	17,864	3,066	2,412	40,281
Pahang	3,262	2,085	224	12,909	13,803	2,425	1,757	36,465
P.Pinang	3,446	2,705	116	14,161	11,105	2,245	1,269	35,047
Terengganu	2,697	2,398	164	8,855	13,143	2,265	1,437	30,941
Melaka	2,051	2,435	132	10,698	9,955	2,056	884	28,211
N.Sembilan	2,129	1,960	102	10,688	9,308	2,281	1,351	27,819
Perlis	805	420	85	2,619	3,014	907	300	8,150
Labuan	133	87	23	448	1,047	96	81	1,915
Jumlah	53,825	41,869	3,299	214,188	226,381	51,426	28,285	619,273

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2022)

1.2 Latar Belakang Kajian

Latar belakang kajian ini bertujuan untuk memahami isu pengangguran dalam kalangan OKU serta langkah-langkah yang diambil bagi mengurangkan masalah ini di Malaysia. Secara umumnya, kadar pengangguran merupakan salah satu indikator utama dalam menilai pembangunan ekonomi sesebuah negara. Kadar pengangguran yang tinggi bukan sahaja menunjukkan pembaziran sumber manusia, tetapi juga memberi kesan kepada pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Bagi konteks ini, pengangguran dalam kalangan OKU adalah isu yang perlu diberi perhatian kerana ia mencerminkan cabaran yang dihadapi oleh golongan ini dalam menembusi pasaran kerja.

Berdasarkan data terkini yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (SPA) sehingga 30 September 2023, kadar pelantikan OKU dalam perkhidmatan awam masih rendah berbanding jumlah permohonan yang diterima. Statistik menunjukkan bahawa daripada 5,650 permohonan yang dikemukakan oleh golongan OKU, hanya 46 individu dipanggil untuk temuduga dan 21 daripada mereka hadir. Walau bagaimanapun, hanya tujuh individu yang berjaya dilantik ke dalam sektor perkhidmatan awam, dengan peratusan kejayaan keseluruhan sebanyak 33.3 peratus. Perincian statistik ini turut menunjukkan bahawa kategori ketidakupayaan yang mempunyai kadar pelantikan tertinggi ialah masalah pembelajaran, di mana satu daripada satu individu yang hadir temuduga berjaya dilantik, diikuti oleh ketidakupayaan pendengaran dan penglihatan dengan kadar pelantikan masing-masing sebanyak 75 peratus dan 66.7 peratus. Jadual 1.2 yang menunjukkan statistik pelantikan OKU dalam perkhidmatan awam mengikut kategori ketidakupayaan pada tahun 2023.

Jadul 1.2.

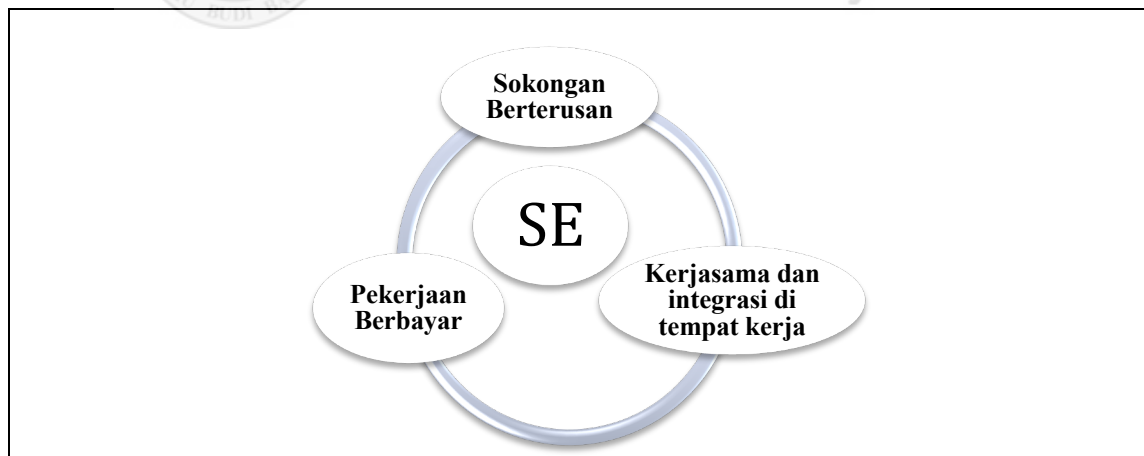
Statistik Pelantikan OKU dalam Perkhidmatan Awam Mengikut Kategori Ketidakupayaan 2023

Bil	Kategori OKU	Permohonan	Panggil Temuduga	Hadir Temuduga	Jumlah Lantik	% Lantik/ Hadir Temuduga
1.	Fizikal	2,840	32	11	1	9.1%
2.	Mental	505	1	1	0	0.0%
3.	Pelbagai	127	1	1	0	0.0%
4.	Pendengaran	494	6	4	3	75.0%
5.	Penglihatan	962	5	3	2	66.7%
6.	Pertuturan	79	0	0	0	0.0%
7.	Masalah Pembelajaran	643	1	1	1	100.0%
	Jumlah	5,650	46	21	7	33.3%

Sumber: Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia (2023)

Sungguhpun pelbagai kempen, program, dan latihan pekerjaan berterusan diberikan kepada golongan OKU, kebanyakan majikan masih mempunyai pandangan bahawa OKU tidak berhak diberikan pekerjaan kerana hanya merugikan organisasi, sedangkan realitinya kebanyakan daripada mereka mempunyai kelayakan yang diiktiraf untuk memasuki sesuatu organisasi. Malah didapati bahawa, majikan yang menggajikan OKU untuk bekerja di organisasi hanya untuk memenuhi tanggungjawab sosial korporat (CSR) dan untuk meningkatkan imej organisasi semata-mata (Dibben, 2002). Ketidaksempurnaan yang mereka miliki sering kali dipandang rendah oleh majikan dan juga rakan sekerja terutama tahap kesanggupan mereka untuk menjalankan sesuatu tanggungjawab bahkan kekurangan tersebut sering kali dijadikan alasan seandainya menghadapi masalah dan memerlukan penyelesaian di tempat kerja (Stone & Sawatzki, 1980).

Bagi mengurangkan masalah pengangguran OKU di Malaysia, kerajaan telah mengambil inisiatif untuk memberi sokongan pekerjaan kepada golongan ini menerusi program *Supported Employment* (Sokongan Pekerjaan) atau lebih dikenali sebagai SE. Program SE mula dibangunkan di Amerika Syarikat (AS) dan Kanada pada 1970-an dan 1980-an sebagai sebahagian daripada perkhidmatan pemulihan tradisional untuk penempatan pekerjaan orang kurang upaya (Wehman & Kregel, 1994). Tujuan asal pelaksanaan SE adalah untuk membantu OKU yang secara tradisinya sukar untuk mendapatkan dan mengekalkan pekerjaan. SE juga merupakan satu pendekatan yang dilaksanakan untuk membantu OKU bekerja dalam kedudukan yang kompetitif dan mempunyai sistem latihan individu yang mempunyai tiga komponen utama iaitu, sokongan berterusan, pekerjaan berbayar, serta kerjasama dan integrasi di tempat kerja untuk menjadikan mereka sebagai pekerja yang produktif sepenuhnya seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.1 di bawah.



Rajah 1.1. Komponen SE

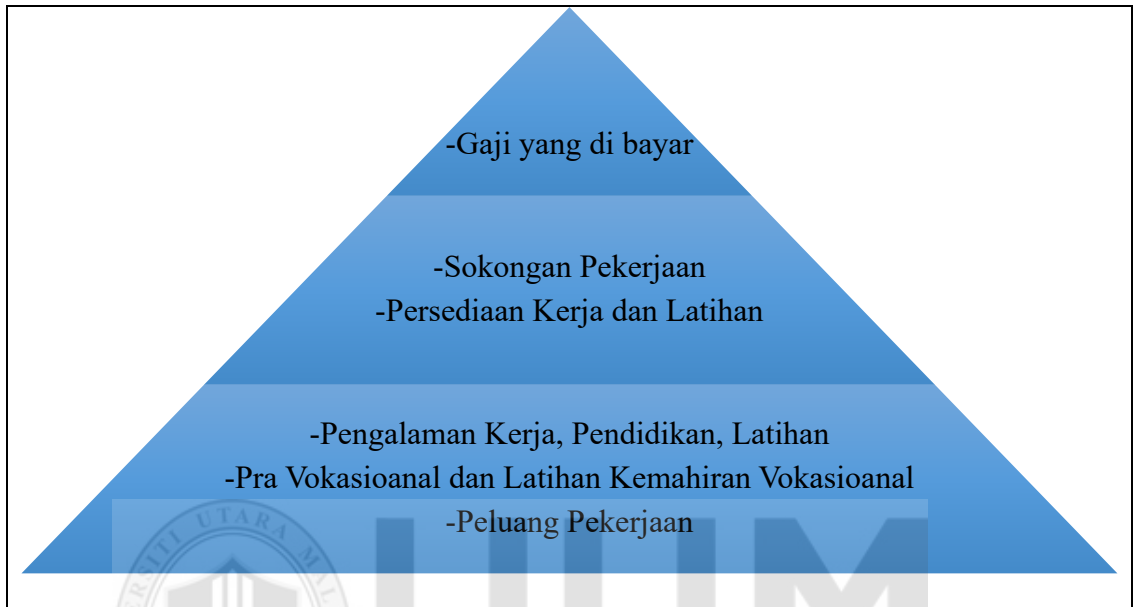
Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2015)

SE juga diwujudkan sebagai tindak balas kepada isu-isu kualiti hidup yang dihadapi oleh OKU. Malah, SE secara khusus dibangunkan untuk mengintegrasikan individu OKU ke dalam masyarakat (Rusch & Hughes, 1989; Wehman et al., 1992). Di Malaysia, bagi memastikan golongan OKU terus membangun dan menyumbang kepada negara, Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dengan Kerjasama Japan International Cooperation Agency (JICA) telah menjalankan projek untuk menyokong penglibatan pekerjaan OKU di bawah program SE yang memfokus kepada pendekatan hidup berdikari, latihan kesaksamaan OKU, dan Job Coach.

Pada Tahun 2007, SE telah dimulakan dengan fasa pertama pada tahun 2005 dan kemudian diteruskan kepada fasa kedua pada tahun 2010 dan fasa ketiga pada tahun 2012 (JKM, 2013). Fasa pertama pembangunan SE ialah dengan menganalisis peluang pekerjaan dan majikan akan menentukan kepentingan dan ketersediaan, serta mengenalpasti pekerja yang berpotensi dengan tugas kerja yang ditetapkan. Kakitangan dari kedua-dua awam dan swasta juga telah dihantar ke Jepun di bawah tajaan JICA untuk dilatih sebagai Job Coach.

Fasa kedua mungkin berlaku serentak dengan fasa satu, dimana penilaian pekerja akan dilakukan dan memberi tumpuan kepada pelaksanaan dan penempatan OKU (Wehman et al., 1992). Ciri-ciri pekerja seperti kekuatan, minat dan keperluan dikenalpasti. Proses ini akan dilakukan dengan menemuramah individu OKU atau penjaga mereka. Pekerja dinilai tidak hanya untuk kelayakan mereka menyertai SE, bahkan bertujuan untuk mengidentifikasi pekerjaan terbaik yang tersedia untuk individu OKU (Brady & Rosenberg, 2002). Manakala sektor buruh pada fasa ketiga projek SE pada tahun 2012

hingga 2015 menyasarkan pembangunan mampan program Job Coach sebagai sebahagian daripada inisiatif SE. Persiapan pekerjaan OKU di bawah program perkhidmatan Job Coach seperti Rajah 1.2 di bawah.



Rajah 1.2. Persiapan pekerjaan OKU di bawah program perkhidmatan Job Coach
Sumber: Kirklees Learning Disability Partnership Board (2008)

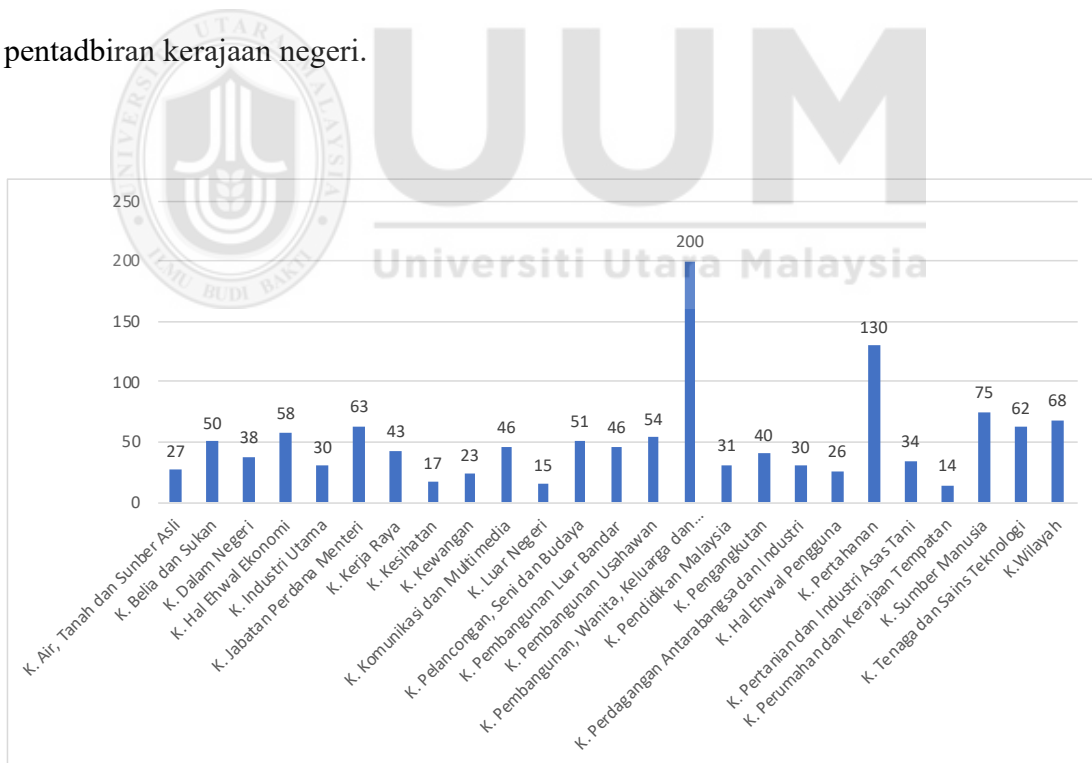
Program Perkhidmatan Job Coach telah dikenal pasti sebagai sokongan pekerjaan yang dapat membantu OKU keluar bekerja. Sejak tahun 1986 di AS, OKU dibantu untuk mendapat pekerjaan melalui program ini. Menurut statistik pada tahun 1986 menunjukkan, seramai 9,000 OKU mendapat manfaat daripada program ini dan ia meningkat kepada 140,000 OKU pada tahun 1995, manakala pusat yang menyediakan perkhidmatan ini pula meningkat kepada 3,600 buah pusat pada tahun 1995 berbanding 300 buah pada tahun 1986.

Menyedari kejayaan yang dicapai di AS ini, Jepun telah mengikut jejak dan turut memperoleh kesan yang memberangsangkan dalam kalangan OKU. Sehubungan itu, JICA telah melancarkan program Job Coach di Malaysia untuk membantu OKU mendapatkan pekerjaan mencakupi fasa sebelum, semasa dan selepas memperoleh peluang pekerjaan. Job Coach bukan sekadar jurulatih yang melatih OKU, tetapi Job Coach berperanan untuk menjadi jambatan atau perantara bagi menghubungkan OKU dan majikan sepanjang proses pekerjaan. Individu yang dilantik sebagai Job Coach berperanan membantu OKU dan majikan menyesuaikan persekitaran tempat kerja dan kawasan kerja, dengan mengambil kira kemampuan OKU, sehingga OKU dapat bekerja dalam persekitaran yang selesa dan produktif. Di samping itu, peranan Job Coach adalah untuk membina persefahaman di antara pekerja, majikan dan rakan sekerja OKU supaya mereka dapat membantu OKU terus bekerja dan meningkatkan kualiti perkhidmatan.

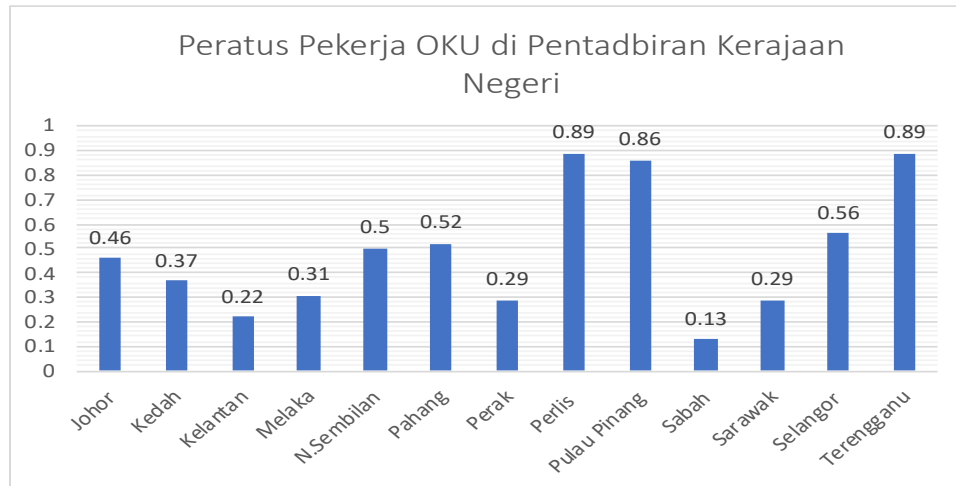
Melalui sokongan Job Coach, OKU bukan sahaja akan mendapat peluang pekerjaan, tetapi yang paling penting, terus bekerja. Sehingga tahun 2020, terdapat 1,397 OKU mendapat pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach. Selain itu, 770 majikan yang telah menggajikan OKU melalui perkhidmatan Job Coach dan terdapat juga 49 jurulatih vokasional, terdiri daripada pelbagai institusi termasuk sektor awam, swasta, pertubuhan bukan kerajaan (NGO), dan 2,773 orang Job Coach yang telah dilatih melalui kursus Job Coach di bawah JKM. Seramai 4,002 OKU telah berkhidmat dalam perkhidmatan awam (JPA, 2019) dan 15,326 OKU telah bekerja di swasta (KSM, 2020). OKU yang mencari pekerjaan juga boleh memohon perkhidmatan Job Coach melalui Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah, PDK atau Pertubuhan Sukarela Kebajikan (NGO) di tempat kediaman mereka.

1.3 Pernyataan Masalah

Masalah pengangguran OKU di Malaysia mencerminkan cabaran utama dalam memanfaatkan tenaga kerja secara inklusif. Berdasarkan statistik terkini kadar pengangguran OKU kekal tinggi meskipun pelbagai inisiatif dilaksanakan (JKM, 2023). Malaysia menunjukkan kadar pengangguran yang tinggi dalam kalangan OKU, dengan sebahagian besar mereka tidak dapat memasuki pasaran kerja terbuka. Walaupun kerajaan telah menetapkan dasar satu peratus peluang pekerjaan dalam perkhidmatan awam kepada OKU dijadikan petunjuk prestasi utama (KPI) bagi semua kementerian, namun dasar satu peratus peluang pekerjaan kepada OKU masih tidak tercapai (JKM, 2021). Rajah 1.3 dan 1.4 menunjukkan peratus pekerja OKU dalam kementerian dan peratus pekerja OKU di pentadbiran kerajaan negeri.



Rajah 1.3. Peratus pekerja OKU dalam kementerian
Sumber: Jabatan Perkhidmatan Awam (2020)



Rajah 1.4. Peratus pekerja OKU di pentadbiran kerajaan negeri
 Sumber: Jabatan Perkhidmatan Awam (2020)

Berdasarkan data Jabatan Perkhidmatan Awam pada tahun 2020, jumlah pekerja OKU dalam sektor awam hanya 3,294 orang, mewakili 0.33% daripada keseluruhan tenaga kerja kerajaan. Peratusan pekerja OKU mengikut kementerian pula adalah antara 0.13% hingga 2%, dengan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat merekodkan jumlah tertinggi sebanyak 2%. Bagi pentadbiran kerajaan negeri, kebanyakan negeri masih gagal mencapai kuota 1%, dengan Perlis dan Terengganu merekodkan kadar tertinggi sebanyak 0.89%, manakala Sabah dan Kelantan mencatat kadar terendah masing-masing sebanyak 0.13% dan 0.22%. Begitu juga di sektor swasta, walaupun terdapat usaha untuk meningkatkan penyertaan OKU dalam sektor pekerjaan, tawaran pekerjaan bagi golongan ini dalam sektor swasta juga masih berada pada tahap rendah. Faktor seperti kesesuaian bidang dan kemudahan infrastruktur mungkin menjadi kekangan utama yang dihadapi oleh majikan swasta (JPA, 2020).

Di peringkat global, negara maju seperti Amerika Syarikat, United Kingdom, Jerman, dan Jepun mencatatkan kadar pengangguran yang lebih rendah, sekitar 2.6% hingga 4.2%. Walaupun kadar pengangguran ini rendah, populasi OKU dalam negara-negara ini adalah lebih tinggi, dengan Amerika Syarikat mencatatkan anggaran tertinggi iaitu 26% daripada jumlah penduduk. Sebaliknya, negara membangun seperti Malaysia, Indonesia, India, Brazil, dan Mexico menunjukkan kadar pengangguran yang lebih tinggi, dengan Afrika Selatan mencatatkan kadar tertinggi sebanyak 32.6%. Populasi OKU di negara membangun pula secara relatifnya lebih rendah, antara 2.2% hingga 8.9%.

Jadual 1.3.

Perbandingan Kadar Pengangguran dan Dasar Pekerjaan Orang Kurang Upaya (OKU) antara Malaysia, Negara Maju, dan Negara Membangun (2024)

Negara	Status Ekonomi	Kadar Pengangguran Keseluruhan (%)	Anggaran Populasi OKU (%)	Dasar & Program Sokongan Pekerjaan OKU	Sumber
Malaysia	Negara Membangun	3.2%	4.0%	Skim Latihan OKU, Insentif gaji untuk majikan, Program Return to Work (PERKESO)	Jabatan Perangkaan Malaysia (2024)
Amerika Syarikat	Negara Maju	3.5%	26%	Americans with Disabilities Act (ADA), Job Accommodation Network (JAN), Vocational Rehabilitation (VR)	U.S. Bureau of Labor Statistics (2024)
United Kingdom	Negara Maju	4.2%	22%	Equality Act 2010, Disability Confident Scheme, Access to Work Grant	Office for National Statistics (2024)
Jerman	Negara Maju	3.0%	9.3%		

				Sozialgesetzbuch (SGB) IX – Kuota pekerjaan OKU ($\geq 5\%$ pekerja bagi syarikat besar)	Destatis - Federal Statistical Office of Germany (2024)
Jepun	Negara Maju	2.6%	7.6%	Employment Promotion Act – Kuota pekerjaan OKU, insentif subsidi majikan	Statistics Bureau of Japan (2024)
Brazil	Negara Membangun	11.6%	8.9%	Lei de Cotas – Majikan wajib menggaji sekurang-kurangnya 2%-5% pekerja OKU	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2024)
India	Negara Membangun	7.8%	2.2%	Rights of Persons with Disabilities Act 2016, Reservation Policy (3%-4% pekerjaan kerajaan diperuntukkan untuk OKU)	Centre for Monitoring Indian Economy (CMIE) (2024)
Indonesia	Negara Membangun	5.5%	4.5%	Undang-Undang No. 8 Tahun 2016	Badan Pusat Statistik Indonesia (2024)
Mexico	Negara Membangun	3.7%	6.0%	National Council for the Inclusion of Persons with Disabilities (CONADIS)	Instituto Nacional de Estadística Geografía (2024)
Afrika Selatan	Negara Membangun	32.6%	7.5%	Employment Equity Act, insentif cukai bagi majikan yang menggaji OKU	Statistics South Africa (2024).

Isu pengangguran dan pelbagai cabaran yang dihadapi oleh OKU menyukarkan mereka memasuki pasaran pekerjaan dan harus bergantung pada keluarga dan pihak kerajaan (Aizan Sofia & Jamiah, 2015; Lau et al., 2011). Soal penekanan terhadap hak dan masa depan OKU adalah antara polemik yang kini mula diperkatakan. Kebebasan dan kelantangan bersuara individu serta badan bukan kerajaan dalam menekankan pandangan dan isu pengangguran dalam kalangan OKU di negara maju telah mendapat perhatian dunia. Namun, diskriminasi yang berlaku terhadap golongan OKU dalam pekerjaan seterusnya menyebabkan pandangan stereotaip dan konvensional terhadap pekerja OKU atau mereka yang memohon pekerjaan dalam kalangan OKU terus berlaku (Draper et al., 2010).

OKU sering dipinggirkan dari pelbagai aspek kehidupan arus perdana, termasuk dalam bidang ekonomi dan tenaga kerja. Tambahan pula, ketidaksertaan OKU dalam pasaran buruh akan membawa kepada kehilangan bakat dalam tenaga kerja, yang seterusnya memberi kesan keluaran dalam negara kasar (KDNK) negara (Turcotte. M., 2014). Metts, R. (2004) dalam kajiannya menyatakan, Bank Dunia menganggarkan kerugian julat KDNK global setiap tahun disebabkan OKU adalah antara \$1.71 trilion dan \$2.23 trilion. Bagi konteks ini, salah satu jalan penyelesaian utama yang terbaik buat pihak kerajaan dalam menangani pengangguran OKU adalah penerimaan dan penyertaan golongan ini dalam tenaga kerja pada skala yang lebih besar terutama dalam sektor kerajaan.

Faktor lain yang menyebabkan OKU di Malaysia tidak dipertimbangkan dalam pekerjaan terbuka salah satu sebabnya adalah kerana kekurangan pendidikan dan kemahiran (Ang, 2014). Terdapat bukti yang menyatakan bahawa kebanyakan majikan tidak begitu proaktif

dalam mengambil OKU bekerja dan mempunyai pandangan yang stereotaip tentang keupayaan OKU di tempat kerja (Lengnick-Hall et al., 2008). Kajian oleh Ju Zhang dan Pacha (2011) pula menyatakan bahawa, kekurangan kemahiran kebolehpasaran adalah faktor utama yang menghalang OKU memasuki pasaran pekerjaan terbuka. Kemahiran kebolehpasaran menurut Sheppard dan Unsworth (2010), merujuk kepada kompetensi umum yang diperlukan dalam melakukan sesuatu jenis dan tahap pekerjaan seperti kemahiran berkomunikasi, kemahiran menyelesaikan masalah, kemahiran bekerja dalam pasukan dan kemahiran interpersonal seseorang individu. Kelemahan dalam penguasaan kemahiran ini akan merendahkan peluang seseorang itu untuk mendapatkan pekerjaan. Kebanyakan pengkaji juga telah mendedahkan bahawa OKU sering digambarkan dengan pandangan yang negatif (Barnes, 1992; Jayasooria et al., 1997; Gouvier et al., 2003; Brown et al., 2009). Mereka telah dilayan seperti golongan kelas kedua dan sesetengah masyarakat masih mempertikaikan keupayaan dan usaha mereka. Hal ini dapat dilihat apabila masih wujud pandangan dan berprasangka buruk terhadap golongan kurang upaya (Reid & Bray, 1998; Wilson, 2003). Namun, mereka memerlukan pekerjaan dan faedah daripada pekerjaan sama seperti individu lain bagi memenuhi keperluan dan kehendak dalam kehidupan mereka. Kajian juga mendapati terdapat kekurangan peluang pekerjaan untuk mereka bekerja di arus perdana disebabkan kekurangan intelektual mereka, stigma masyarakat terhadap mereka, dan kekurangan pendidikan serta latihan yang disediakan (Burge et al., 2007; Migliore et al., 2008; Yeo, 2007).

Data juga menunjukkan bahawa OKU mempunyai akses mendapatkan peluang pekerjaan yang lebih rendah berbanding individu normal (Kruse & Schur, 2003; Stapleton & Burkhauser, 2003; Yelln & Trupin, 2003; Schur et al., 2009). Mereka lebih menaruh minat

untuk diambil bekerja kerana tidak memberi arahan dan tidak menuntut pekerjaan, dan lebih acap kali diambil bekerja sebagai pekerja sambilan (Yelln & Trupin, 2003; Schur et al., 2009; Khoo et al., 2013). OKU juga menghadapi banyak kesukaran yang menghadkan prestasi kerja mereka dan mempengaruhi kualiti kehidupan kerja mereka. Sebagai contoh, pekerja OKU menghadapi diskriminasi dari segi keselamatan pekerjaan, autonomi, peluang promosi, dan membuat keputusan (Blanck, 2001; Baldwin & Johnson, 2006; Schur et al., 2009; Khoo et al., 2013; Ta & Leng, 2013).

Menurut Wolffe (2012), dengan ketiadaan peluang pekerjaan akan berlakunya krisis pengangguran dalam kalangan OKU hingga terjebak ke dalam kancan kemiskinan (McDonnall, 2005). Selain itu, ia juga mampu menjejaskan kesejahteraan hidup, melahirkan konsep sendiri yang negatif dan berlakunya ketidakpuasan kerja dalam kalangan OKU (Peter & Ferlis, 2014; Mellisa, Yen & See, 2011; Wong, 2017). Hal ini sekiranya tidak dibendung dari sekarang, ianya pasti memberi pengaruh terhadap aspirasi kerjaya generasi OKU di masa akan datang (Lau et al., 2011).

Di Malaysia juga, kurangnya pemahaman dan minat di pihak majikan juga merupakan halangan terbesar yang menghalang OKU daripada menyertai tenaga kerja (Sharma et al., 2006; Ta et al., 2011a; Othman, 2013; Ta & Leng, 2013). Ang et al. (2013), mendapati bahawa majikan mempunyai jangkaan yang rendah terhadap prestasi OKU. Majikan memberikan tugas yang sedikit kepada OKU kerana merasakan bahawa OKU kurang produktif berbanding individu normal. Akibatnya, kira-kira 48 peratus OKU menganggur di Malaysia pada tahun 2012 (Md. Shamsudin & Abdul Rahman, 2014). Khoo, Tiun dan Lee (2013) bersetuju dengan Ang dan mendapati bahawa hampir 40 peratus OKU di

Malaysia didiskriminasi oleh majikan mereka. Sebagai contoh, pekerja sukar untuk membincangkan masalah mereka dengan majikan kerana majikan sering mengabaikan permintaan dan masalah mereka.

Sungguhpun pelbagai kempen, program, dan latihan pekerjaan berterusan diberikan kepada golongan OKU, kebanyakan majikan masih mempunyai pandangan bahawa OKU tidak berhak diberikan pekerjaan kerana hanya merugikan organisasi, sedangkan realitinya kebanyakan daripada mereka mempunyai kelayakan yang diiktiraf untuk memasuki sesuatu industri. Ketidaktepatan yang mereka miliki sering kali dipandang rendah oleh majikan dan juga rakan sekerja terutama tahap kesanggupan mereka untuk menjalankan sesuatu tanggungjawab bahkan kekurangan tersebut sering kali dijadikan alasan seandainya menghadapi masalah dan memerlukan penyelesaian di tempat kerja (Stone & Sawatzki, 1980).

Kajian ini dimotivasi oleh hakikat bahawa Malaysia adalah dalam proses ke arah membanteras diskriminasi terhadap OKU (Ta & Leng, 2013) bagi melaksanakan peluang yang sama rata dalam pasaran terbuka dan telah menerima garis panduan daripada *Biwako Millenium Framework (BMF)* dan *United Nations (UN)* di Konvesyen mengenai Hak OKU dalam membangunkan dasar bagi menyokong OKU mendapat peluang yang sama rata. Masyarakat umumnya golongan majikan, perlu mengubah sikap dengan memberikan tumpuan kepada kemampuan OKU, dan bukannya kekurangan atau kecacatan mereka. Oleh itu, lebih banyak perlu dilakukan bagi memberi peluang OKU mengambil bahagian sepenuhnya dalam bidang pekerjaan. Kajian ini disokong oleh Brown et al. (2006) dan Wehman (2006) yang melaporkan bahawa kebanyakan daripada OKU biasanya bekerja

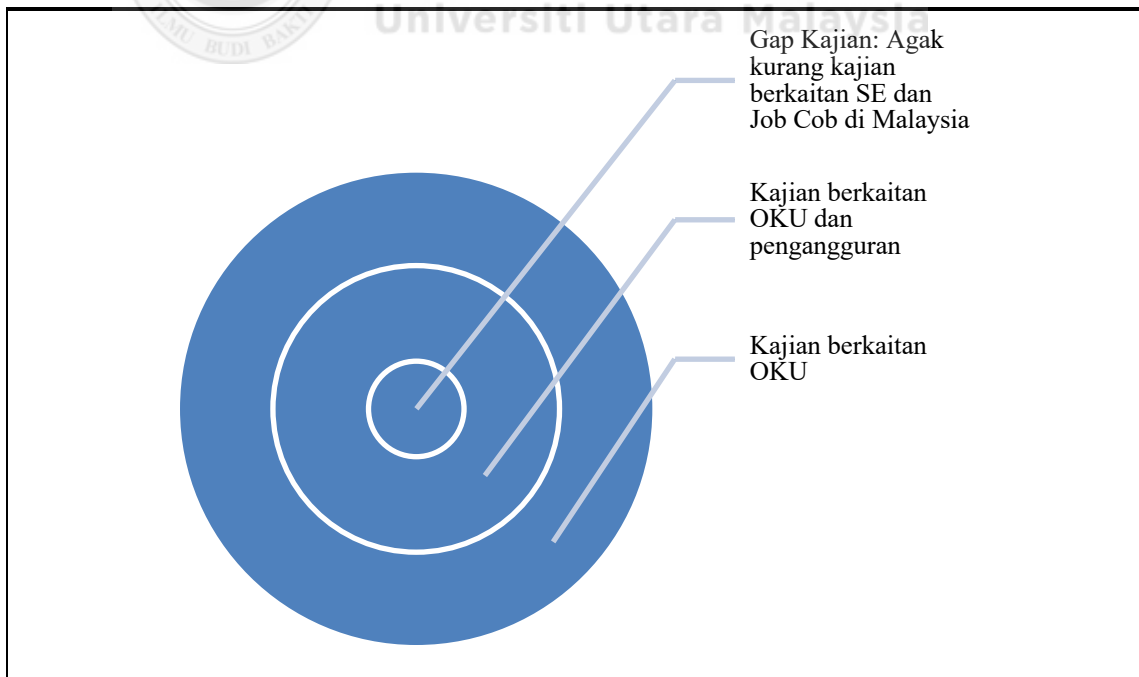
di bengkel terlindung atau bengkel daya serta hanya tinggal di rumah sahaja. Pertambahan jumlah OKU yang mendaftar telah menyebabkan isu kekurangan pekerjaan kepada golongan ini sering diperkatakan.

Kajian oleh para penyelidik lepas juga telah membuktikan secara empirikal bahawa wujud hubungkait yang signifikan antara sokongan pekerjaan dengan kepuasan kerja. Sokongan pekerjaan adalah elemen penting untuk mendorong para pekerja bekerja dengan lebih produktif dan mampu meningkatkan prestasi kerja yang baik khususnya dalam persekitaran kerja yang berhadapan dengan pelbagai perubahan pantas serta ketidaktentuan yang tinggi (Mansour Ziaei et al., 2019; Christopher et al., 2020). Kajian oleh Agusramadani & Lia Amalia, 2018; Noraini Mohd Noor dan Ruzilayati Rameli (2011) menyatakan, kepuasan kerja akan memastikan pekerja sentiasa menunjukkan prestasi yang baik terhadap tugasnya. Begitu juga dengan faktor penyeliaan dan rakan sekerja iaitu kajian oleh Raudhiah dan Nur Hanis Haiqal (2018) yang mendapati bahawa rakan sekerja dan penyeliaan mempengaruhi kepuasan kerja bagi pekerja dalam sesebuah organisasi dan wujudnya hubungan saling pengaruh mempengaruhi antara suasana kerja. Oleh itu, kepuasan kerja pekerja perlu dipandang serius oleh setiap organisasi.

Kajian ini memberi tumpuan utama kepada program Job Coach kerana ia merupakan salah satu inisiatif utama dalam membantu golongan OKU mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian serta mengekalkan pekerjaan dalam jangka masa panjang. Program ini bukan sahaja membimbing individu OKU dalam membangunkan kemahiran kerja dan menyesuaikan diri di tempat kerja, tetapi juga memainkan peranan dalam memberi kesedaran kepada majikan mengenai kepentingan mewujudkan persekitaran kerja yang

inklusif (JKM, 2021). Namun, keberkesanan program ini masih kurang mendapat perhatian dalam kajian akademik, khususnya di Malaysia, terutamanya di negeri Kedah.

Walaupun pelaksanaan SE melalui program perkhidmatan Job Coach oleh kerajaan dan kerjasama daripada JICA adalah membantu OKU bekerja, namun perkhidmatan Job Coach ini tidak memberi kesan kepada peningkatan dasar satu peratus pekerjaan untuk OKU di sektor awam (JKM, 2021), dan masih belum meluas. Kenyataan ini disokong oleh Wan Arnidawati (2013), yang menyatakan tidak ramai OKU mahupun masyarakat yang tahu tentang kewujudan SE melalui program perkhidmatan Job Coach. Keadaan ini membuatkan pengkaji yakin akan kerelevanan kajian ini untuk dijalankan. Rajah 1.5 menunjukkan rumusan kepada pernyataan masalah dan jurang (gap) kajian yang membawa kepada timbulnya beberapa persoalan kajian serta objektif-objektif yang akan dicapai dalam kajian yang dilakukan.



Rajah 1.5. Pernyataan Masalah dan Jurang (Gap) Kajian

Sehingga kini, kebanyakan kajian berkaitan pengangguran OKU di Malaysia lebih menumpukan kepada faktor-faktor yang menyumbang kepada kadar pengangguran yang tinggi dalam kalangan golongan ini, seperti stigma sosial, tahap pendidikan, dan sikap majikan (Rahman et al., 2020; Ismail & Ahmad, 2019). Kajian oleh Abdullah et al. (2022) mendapati bahawa sebahagian besar majikan di Malaysia masih kurang kesedaran mengenai peranan Job Coach, yang menyebabkan program ini kurang dimanfaatkan secara optimum oleh sektor pekerjaan. Selain itu, kajian oleh Norazmi et al. (2021) menunjukkan bahawa pelaksanaan program bimbingan pekerjaan untuk OKU di Malaysia masih berdepan pelbagai cabaran seperti kekurangan tenaga kerja terlatih dan kurangnya sokongan polisi yang menyeluruh.

Walaupun terdapat beberapa kajian mengenai inisiatif pekerjaan untuk OKU di Malaysia, penelitian yang secara khusus menilai program Job Coach di peringkat negeri, khususnya di Kedah, masih terhad atau belum pernah dilakukan secara menyeluruh. Kajian terdahulu lebih menumpukan kepada konteks nasional tanpa mengambil kira faktor persekitaran kerja dan cabaran unik yang dihadapi di peringkat negeri (Mahmud & Aziz, 2023). Oleh itu, kajian ini akan mengisi kekosongan tersebut dengan menilai sejauh mana Job Coach berjaya membantu OKU dalam mendapatkan dan mengekalkan pekerjaan serta mengenal pasti cabaran yang dihadapi oleh pihak berkepentingan dalam melaksanakan program ini di negeri Kedah.

1.4 Persoalan Kajian

Persoalan utama dalam kajian ini tertumpu kepada sejauh mana pelaksanaan program Job Coach di Malaysia berjaya membantu mengurangkan kadar pengangguran dalam kalangan OKU. Pelaksanaan program ini sering kali dianggap sebagai langkah strategik untuk mengintegrasikan OKU ke dalam pasaran pekerjaan dengan sokongan berstruktur, serta tahap kejayaan program ini memenuhi objektif yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pernyataan masalah, kajian ini akan menjawab persoalan kajian seperti berikut:

- i. Apakah cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan?
- ii. Apakah faktor-faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja?
- iii. Sejauh mana kepuasan kerja OKU melalui pelaksanaan Job Coach?
- iv. Bagaimanakah pandangan pihak berkepentingan terhadap pelaksanaan program Job Coach dalam membantu OKU mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian?

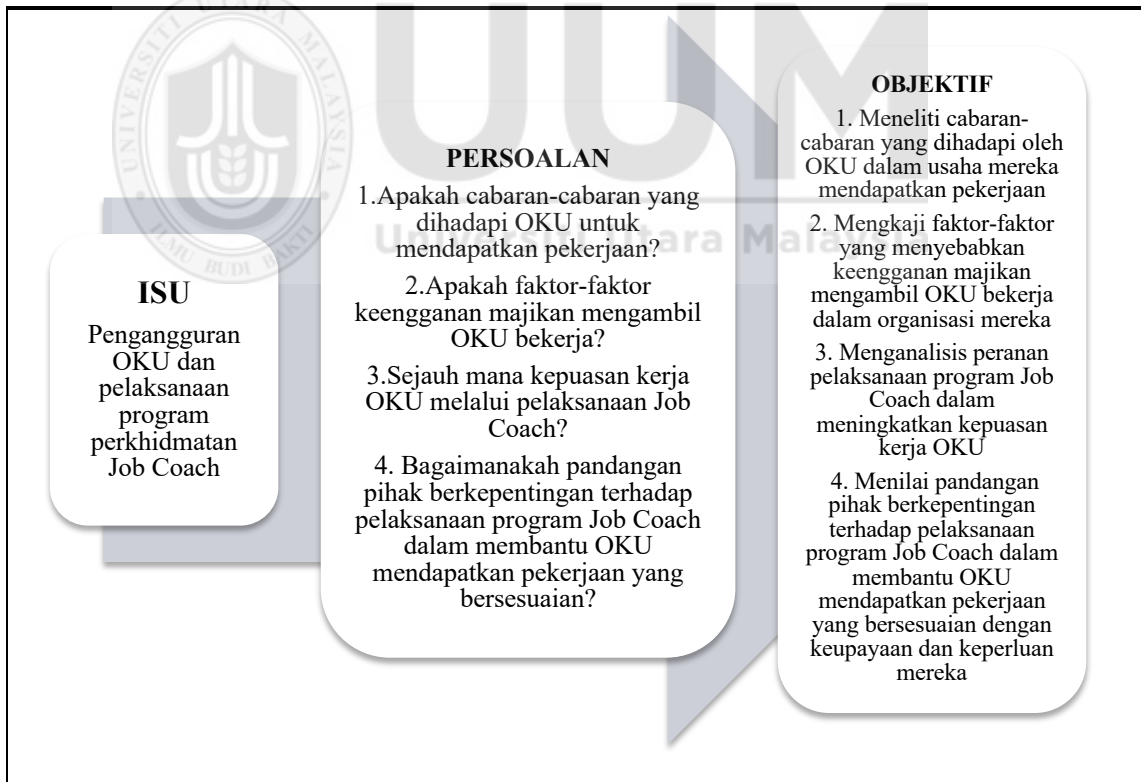
1.5 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk menilai pelbagai aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan program Job Coach dalam membantu OKU mendapatkan pekerjaan. Kajian ini bertujuan untuk:

- i. Meneliti cabaran-cabaran yang dihadapi oleh OKU dalam usaha mereka mendapatkan pekerjaan

- ii. Mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan keengganan majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi mereka
- iii. Menganalisis peranan pelaksanaan program Job Coach dalam meningkatkan kepuasan kerja OKU
- iv. Menilai pandangan pihak berkepentingan mengenai keberkesanan program Job Coach dalam membantu OKU memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan dan keperluan mereka

Rajah 1.6 menunjukkan pernyataan persoalan kajian daripada isu-isu berkaitan OKU dan pekerjaan serta objektif yang akan dicapai dalam kajian yang dijalankan.



Rajah 1.6 Persoalan dan objektif kajian

1.6 Skop Kajian

Kajian ini akan memberi tumpuan kepada isu pengangguran OKU dan pelaksanaan Job Coach dengan memfokuskan kepada beberapa perkara berikut:

- i. Kajian ini melibatkan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM), Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya (JPOKU), Bengkel Daya Sungai Petani, dan Pusat Khidmat Setempat OKU Bedong.
- ii. Informan melibatkan pegawai pelaksana dan Job Coach, majikan yang menggajikan OKU di Negeri Kedah, dan OKU yang mendapatkan pekerjaan melalui bantuan Job Coach di Negeri Kedah. FGD dijalankan kepada kesemua informan bagi mendapatkan input.
- iii. Pemilihan Negeri Kedah sebagai lokasi kajian adalah kerana Negeri Kedah mempunyai jumlah tertinggi pekerja OKU yang menerima pekerjaan melalui bantuan Job Coach. Di Negeri Kedah juga terdapat Pusat Khidmat Setempat Bedong yang menyediakan perkhidmatan Job Coach untuk membantu OKU mencari pekerjaan.
- iv. Mendapatkan data dan memberi analisis mengenai aspek permintaan, iaitu majikan melalui indikator persepsi terhadap kebolehkerjaan kepada OKU mengikut kategori, peluang pekerjaan bagi golongan OKU mengikut sektor formal atau tidak formal, kesediaan majikan menggajikan OKU, permasalahan, isu dan cabaran daripada kedua-dua pihak untuk menggajikan OKU, kemampuan majikan dan industri untuk memberikan peluang untuk golongan OKU berdikari.

- v. Menenalpasti program sokongan pekerjaan yang telah disediakan di peringkat kerajaan persekutuan dan negeri bagi menggalakkan peluang penggajian golongan OKU.
- vi. Menenalpasti sistem sokongan dan faedah yang diperlukan oleh golongan OKU dan majikan untuk memastikan OKU diberi peluang untuk bekerja dan kekal dalam tenaga kerja.
- vii. Mengkaji dan menganalisis tanggapan dan harapan golongan OKU terhadap kesesuaian dan kebolehkeraan OKU mengikut sektor formal dan tidak formal, serta sistem sokongan yang ada.
- viii. Mencadangkan pembangunan satu pengkalan data berpusat mengenai pekerjaan bagi golongan OKU, yang akan merangkumi padanan peluang pekerjaan dengan keupayaan OKU serta pendaftaran majikan yang bersedia menggaji OKU.
- ix. Membuat cadangan pindaan dasar dan program sedia ada termasuk pindaan atau pewujudan perundangan sedia ada atau baru serta membangunkan satu pelan tindakan berkaitan penggajian dan guna tenaga kerja OKU di Malaysia bagi menggalakkan industri serta majikan menggaji pekerja OKU.

1.7 Signifikan Kajian

Secara umumnya, pengkaji berpendapat satu kajian perlu dilaksanakan dan diberi perhatian terhadap isu pengangguran yang berlaku dalam kalangan OKU yang menyentuh elemen cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan dan pelaksanaan Job Coach, keengganan majikan menggajikan OKU dan pelaksanaan Job Coach, kajian kepuasan kerja kepada OKU, serta keberkesanan pelaksanaan program

perkhidmatan Job Coach. Oleh itu kajian yang dijalankan diharap dapat memberi beberapa faedah dan manfaat kepada pihak-pihak berikut:

i. Pihak Kerajaan

Memandangkan komitmen yang tinggi oleh pihak kerajaan dalam memberi peluang OKU bekerja dalam pasaran terbuka, kajian yang dijalankan ini diharap akan dapat memberikan manfaat dan faedah kepada semua pihak sama ada badan-badan kerajaan terutama KPWKM, JKM, Jabatan Tenaga Kerja (JTK), Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO), pihak swasta, NGO, golongan OKU, masyarakat, tentang isu pengangguran OKU dan pelaksanaan program perkhidmatan Job Coach, bagi tujuan penambahbaikan program pekerjaan dan dasar yang sedia ada. Penemuan baru dalam kajian ini juga boleh dijadikan rujukan dalam memperbaharui dasar dan polisi serta menambahkan khazanah ilmu sebagai sumber rujukan untuk kepentingan ilmiah melalui dapatan kajian yang diperolehi. Dapatan kajian juga diharap memberikan maklum balas kepada Pusat Khidmat Setempat Bedong dalam usaha membuka lebih peluang pekerjaan untuk OKU dan menjadi penunjuk arah kepada pembentukan pusat sokongan pekerjaan untuk OKU di negeri lain.

ii. Pihak Majikan

Hasil daripada kajian dan penyelidikan ini, maka diharap ianya akan dapat dijadikan panduan oleh pihak majikan yang ingin menggajikan OKU. Majikan juga dapat mengetahui lebih lanjut tentang OKU terutama melalui program perkhidmatan Job Coach. Kajian ini juga diharap dapat memberi pengetahuan kepada pihak majikan tentang

keistimewaan seperti potongan tambahan atau lanjutan untuk pengambilan OKU bekerja, pemotongan berganda untuk latihan yang diluluskan untuk pekerja OKU, dan potongan tunggal untuk perbelanjaan pengubahsuaian premis perniagaan untuk kemudahan pekerja OKU. Jika sebelum ini pihak majikan masih keberatan hendak mengambil OKU bekerja dengan mereka, melalui kajian yang dilakukan sedikit sebanyak membuka mata pihak majikan mengambil OKU bekerja.

iii. Golongan OKU

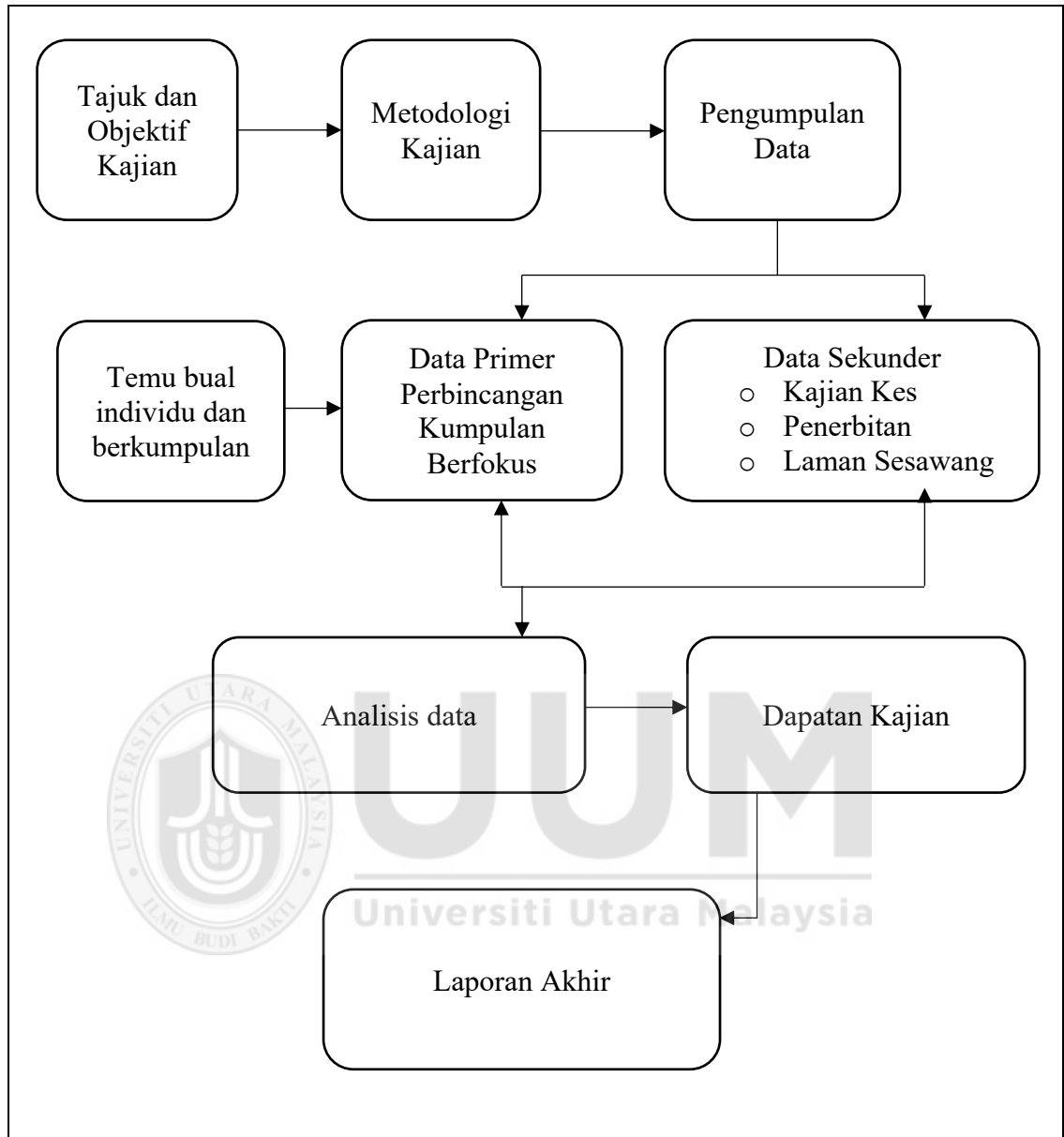
Hasil daripada kajian ini juga diharap dapat membuka peluang OKU dalam mendapatkan pekerjaan. Pernyataan OKU dalam pekerjaan akan menjadi lebih baik dengan adanya sistem sokongan daripada Job Coach. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi input yang berguna kepada golongan OKU khususnya mereka yang ingin bekerja di pasaran terbuka. Oleh itu, lompang atau isu berkaitan OKU boleh diguna untuk penambahbaikan pengkaji seterusnya.

1.8 Metodologi Kajian

Rekabentuk kajian ini menggunakan kaedah kualitatif untuk menemukan jawapan kepada permasalahan penyelidikan yang ditetapkan melibatkan peringkat dan aliran pengumpulan data dan maklumat, peringkat pelaksanaan metodologi kajian, serta sumber data yang digunakan.

1.8.1 Peringkat dan Aliran Pengumpulan Data dan Maklumat

Bahagian ini merangkumi prosedur kajian yang dilaksanakan. Kaedah kualitatif adalah pilihan utama kajian. Penggunaan kaedah ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam untuk kajian yang melibatkan golongan yang memerlukan perhatian yang sewajarnya. Dalam usaha untuk memastikan objektif-objektif penyelidikan pengumpulan data berkaitan dapat dicapai, beberapa kaedah utama telah digunakan iaitu pengumpulan data primer dan data sekunder yang melibatkan pelbagai sumber rujukan, penerbitan, data daripada pelbagai pihak termasuk jabatan kerajaan, bukan kerajaan, penulisan ilmiah, laporan berskala dan tidak berskala. Rajah 1.7 menunjukkan proses dan aliran peringkat pengumpulan data dan maklumat yang telah dilakukan mengikut skop kajian yang ditetapkan.



Rajah 1.7. Proses kaedah kajian

Jadual 1.4.

Peringkat Pelaksanaan Metodologi Kajian

Bil	Peringkat Pelaksanaan	Tujuan
1.	Kajian Literatur	Pada peringkat awal adalah untuk mengenalpasti isu dan permasalahan kajian yang dijalankan. Peringkat ini memfokuskan kepada pengumpulan bahan-bahan dan maklumat berkaitan OKU. Kajian dilakukan berdasarkan sumber-sumber sekunder yang terdiri daripada rujukan jurnal, artikel, buku,

		kertas seminar, laporan, buku tesis, laman web, buletin dan risalah. Kajian literatur dalam penyelidikan ini adalah tujuan untuk mendapatkan maklumat berkaitan fakta yang menyokong pernyataan masalah.
2.	Kajian Awal	Menenalpasti cabaran-cabaran OKU dalam mendapatkan pekerjaan dan program Job Coach yang telah dilaksanakan kerajaan bagi menyokong pembentukan permasalahan kajian, objektif kajian dan menyemak ketepatan dan kesesuaian kandungan soalan.
3.	Pengumpulan Data	Sumber kajian merangkumi pengumpulan data primer dan sekunder untuk pembinaan instrumen. Pungutan data merupakan tahap di mana penyelidik akan melakukan pemerhatian dan mencatatkannya. Data boleh dipungut dengan kaedah-kaedah tertentu. Peringkat ini melibatkan pemilihan teknik-teknik pengumpulan data yang berpandukan kepada matlamat penyelidikan. Dalam pelaksanaan kajian ini, pengumpulan data dijalankan dalam situasi sebenar dan pengkaji terlibat secara langsung dalam kerja lapangan. Pengumpulan data dan maklumat dilakukan menerusi temubual terhadap golongan profesional yang terlibat secara langsung dengan kajian fenomena ini seperti pegawai yang terlibat dengan OKU dan Job Coach, majikan yang menggajikan OKU, dan OKU yang mendapatkan pekerjaan melalui bantuan Job Coach.
4.	Analisis Kajian	Data kualitatif yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan atlas.ti.

1.8.2 Sumber Data

Beberapa sumber telah dikenal pasti dan dihubungi selain daripada data daripada penulisan-penulisan ilmiah sarjana, maklumat terkini mengenai OKU dan majikan secara khususnya di Malaysia telah diperolehi daripada pelbagai sumber antaranya ialah:

- i. Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat

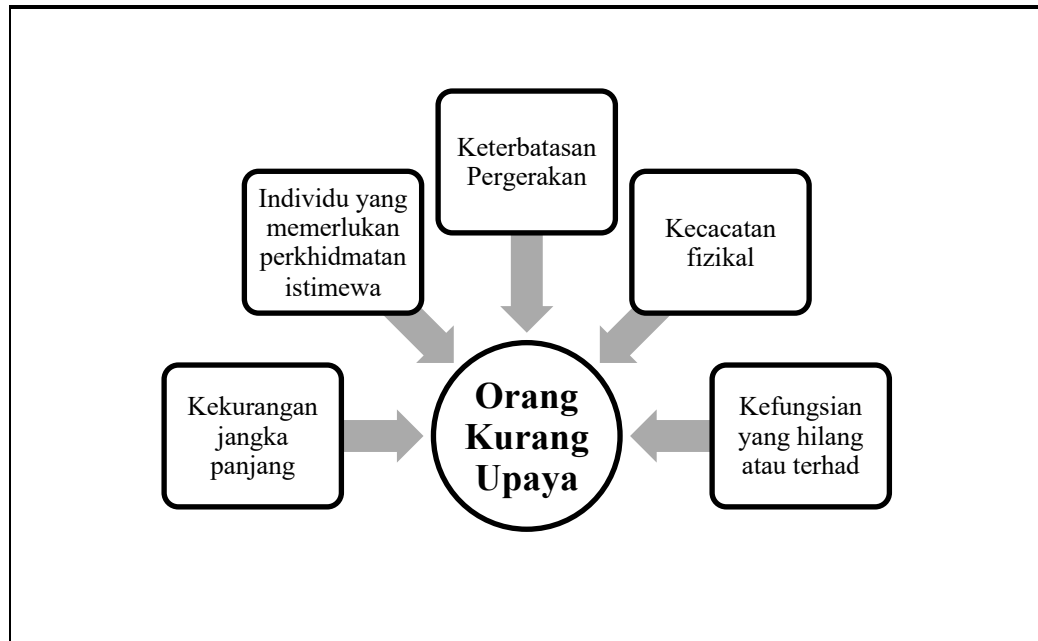
- ii. Jabatan Kebajikan Masyarakat
- iii. Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya
- iv. Pusat Khidmat Setempat Bedong
- v. Bengkel Daya Sungai Petani

1.9 Definisi Operasi

Bahagian ini menerangkan konsep penting Orang Kurang Upaya (OKU), *Supported Employment* (SE), dan Job Coach.

1.9.1 Orang Kurang Upaya (OKU)

OKU dapat dibahagikan kepada beberapa kategori, iaitu masalah pembelajaran, kecacatan fizikal, masalah penglihatan, masalah pendengaran, kecelaruan mental, kecacatan pelbagai dan masalah pertuturan. OKU merupakan seseorang yang mengalami keterbatasan pergerakan sama ada fizikal, mental, penglihatan dan pendengaran (Rosmawati Sulaiman, 2008), seseorang yang mempunyai masalah memperkasa dan memartabatkan seseorang (Vaughan, 1997), seseorang yang mempunyai kekurangan jangka panjang dari segi fizikal, mental, intelektual atau deria yang apabila berinteraksi dengan pelbagai halangan serta boleh menyekat penyertaan penuh dan berkesan mereka dalam masyarakat (Akta OKU, 2008). OKU dapat dirumuskan secara definisi operasionalnya (diringkaskan dalam Rajah 2.1) adalah melibatkan keterbatasan pergerakan, kecacatan fizikal, kekurangan jangka panjang, kefungsi yang hilang atau terhad, dan individu yang memerlukan perkhidmatan istimewa.



Rajah 1.8. Maksud operasional orang kurang upaya

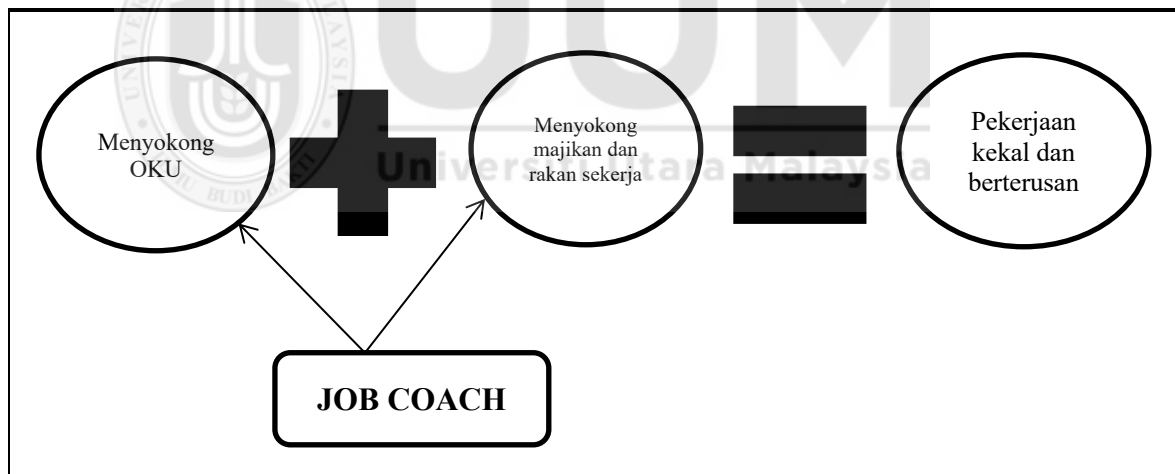
1.9.2 Supported Employment (SE)

Supported Employment (Sokongan Pekerjaan) atau lebih dikenali sebagai SE bermaksud pekerjaan yang kompetitif dalam suasana bersepadu dan kompetitif dengan perkhidmatan sokongan yang berterusan. SE adalah untuk:

- a) Individu yang mempunyai kecacatan
- b) Individu yang mempunyai ketidakupayaan yang ketara; dan
- c) Sifat dan kecacatan yang mereka alami memerlukan perkhidmatan sokongan yang berterusan termasuk intensif kedua-dua perkhidmatan sokongan awal dan juga perkhidmatan lanjutan selepas peralihan dari perkhidmatan sokongan awal untuk melaksanakan kerja.

SE adalah konsep dan kaedah baru untuk mendorong OKU untuk bekerja di pasaran terbuka. SE telah dibangunkan untuk menukar persepsi pekerjaan OKU hanya di bengkel terlindung sahaja, namun sebenarnya OKU mempunyai potensi untuk bekerja di pasaran

terbuka dengan membuat penyesuaian dan sokongan tertentu. SE juga menggalakkan OKU berdikari dari segi kewangan, penyertaan dan penghakikian diri mereka di dalam aspek pekerjaan, serta dapat menangani beberapa perkara termasuklah dari segi halangan sosial, sikap, serta dasar untuk OKU meletakkan diri di pasaran terbuka. Job Coach, rakan sekerja, dan penyelia telah diberikan tanggungjawab untuk memberikan sokongan kepada OKU dan menawarkan proses inovatif yang membolehkan pekerjaan sebagai matlamat yang boleh dicapai untuk OKU sama seperti individu normal yang lain. Secara kesimpulannya, SE didefinisikan sebagai menyokong OKU, menyokong majikan dan rakan sekerja, serta pekerjaan kekal dan berterusan melalui bantuan Job Coach. Rajah 1.9 menunjukkan konsep SE.



Rajah 1.9. Konsep SE

1.9.3 Job Coach

Komponen utama dalam konsep SE ialah Job Coach. Job Coach diperkenalkan dengan tujuan untuk mendorong pekerjaan yang berkekalan kepada OKU di pasaran pekerjaan terbuka. Job Coach bukan sekadar jurulatih yang melatih OKU, tetapi berperanan untuk

menjadi jambatan atau perantara bagi menghubungkan OKU dan majikan sepanjang proses pekerjaan. Sesetengah individu melihat Job Coach ialah jurubahasa sementara untuk menghubungkan OKU dan majikan yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik. Job Coach juga merupakan individu yang terlatih serta mempunyai pengalaman dan kepakaran dalam memberi sokongan pekerjaan kepada OKU. Job Coach menjadi perantaraan antara OKU dan majikan dengan menyediakan sokongan dan menjadi perangsang untuk kedua-dua belah pihak seperti berikut (Hiroshi, Daisuke, Yeo & Kenji, 2011):

- i. **Penilaian OKU:** Membuat penilaian dan memahami keadaan OKU
- ii. **Penilaian Tempat Kerja:** Membuat penilaian persekitaran tempat kerja
- iii. **Job Matching:** Mengubah keadaan kerja dan menyusun semula tugas-tugas yang bersesuaian dengan OKU atas kebenaran majikan
- iv. **Sokongan Intensif:** Menyediakan sokongan untuk OKU dan majikan di tempat kerja
- v. **Natural Support:** Mewujudkan sokongan rakan sekerja OKU untuk mengurangkan sokongan Job Coach secara beransur-ansur.
- vi. **Follow-up:** Sokongan berkala untuk mengekalkan OKU dalam pekerjaan. PPJC menyediakan bayaran sebanyak RM 15.00 sejam kepada Job Coach yang memberi sokongan pekerjaan kepada OKU. Amaun maksima yang boleh dituntut oleh setiap OKU yang disokong adalah sebanyak RM900.00.

Job Coach perlu mempunyai kepandaian dan kecekapan sebagai seorang profesional untuk memberi sokongan pekerjaan kepada OKU. Kemahiran-kemahiran ini termasuklah

penilaian dan pemprofilan, analisis tugas pekerjaan, analisis tugas, pemadanan pekerjaan serta arahan sistematik.

Bagi majikan yang terlibat dengan SE dan Job Coach, mereka layak untuk mendapat bantuan kewangan daripada tabung Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB) di bawah Skim Bantuan Latihan. Majikan juga layak untuk menuntut pemotongan cukai pendapatan berganda dan pemotongan cukai lain (JKM, 2017). Manakala bagi pekerja OKU yang mendapat pendapatan kurang daripada RM1,200 setiap bulan layak menerima Elaun Pekerja Cacat (EPC) sebanyak RM 300 sebulan daripada JKM.

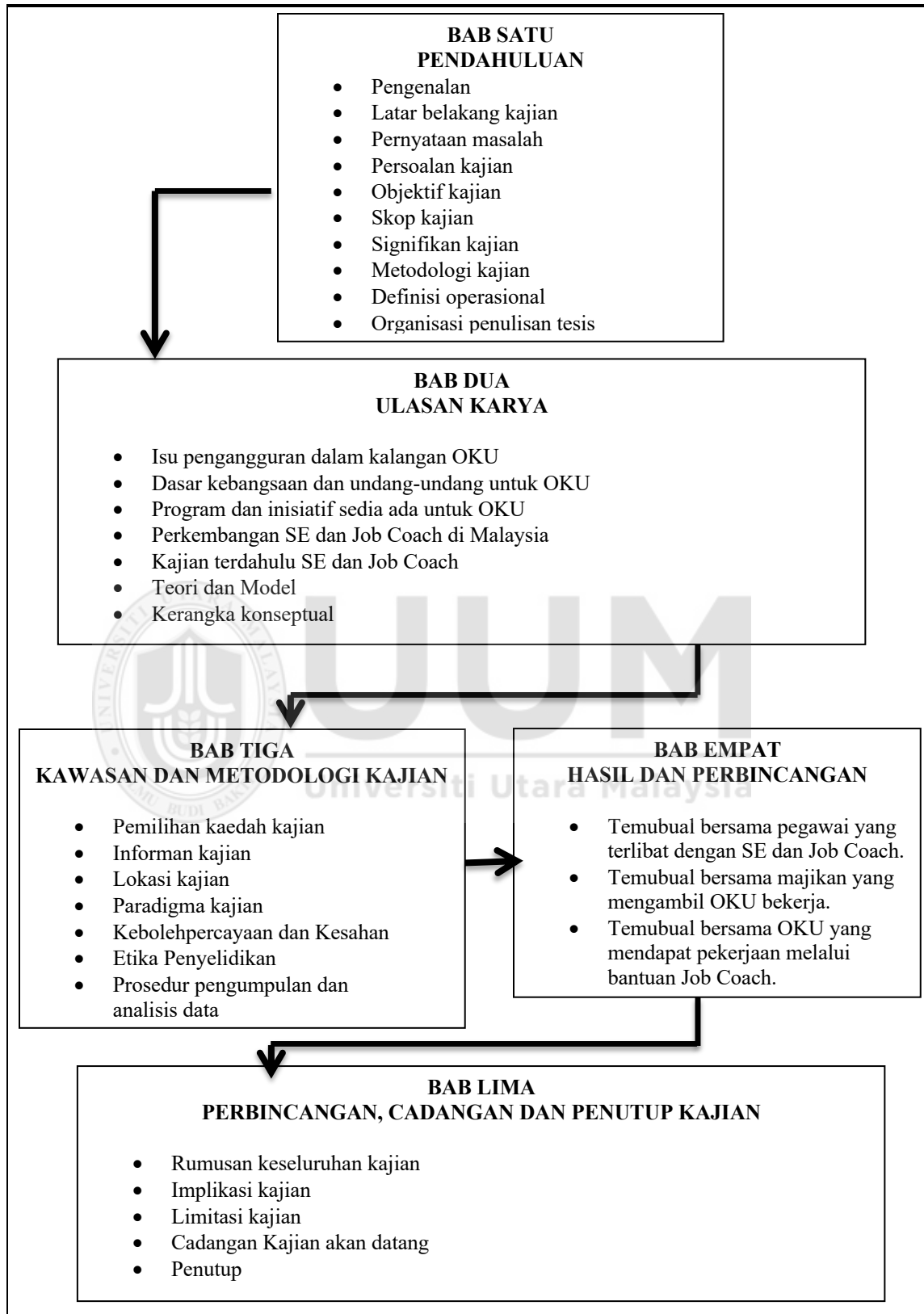
Job Coach selanjutnya digariskan dalam garis panduan OSERS menentukan kriteria minimum iaitu:

- i. Sekurang-kurangnya 20 jam kerja yang dibayar bagi setiap minggu;
- ii. Individu OKU tidak boleh lebih daripada lapan orang
- iii. Sokongan biaya yang berterusan.

Justeru, OKU boleh belajar untuk melaksanakan tugas yang kompleks serta vokasional (Brown & Pearce, 1970), ditambah pula dengan penerimaan prinsip normalisasi (Wolfensberger, 1972) yang membawa kepada harapan yang lebih besar bagi OKU untuk mengintegrasikan OKU dalam persekitaran kerja, dengan mengandaikan bahawa setiap individu harus mempunyai hak untuk bekerja dalam masyarakat.

1.10 Organisasi Penulisan Tesis

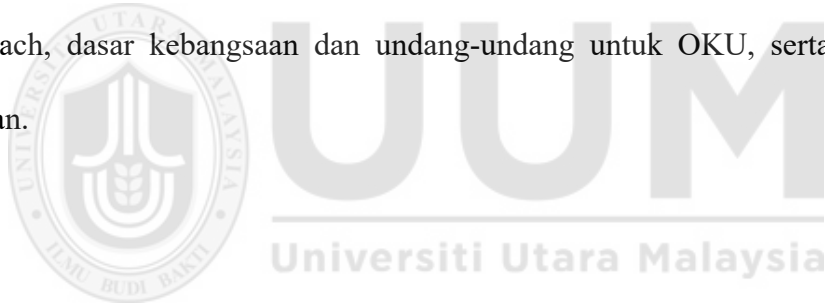
Penulisan tesis ini mengandungi sebanyak lima bab keseluruhannya. Bab Satu merupakan pendahuluan yang membincangkan arah tuju kajian melibatkan isu pengangguran yang melibatkan OKU dan pelaksanaan program SE melalui perkhidmatan Job Coach, pernyataan masalah, persoalan dan objektif kajian, skop kajian, signifikan kajian, serta definisi operasional. Bab Dua membincangkan tentang perkembangan OKU dan Job Coach meliputi tentang kategori OKU, isu OKU dan pengangguran, dasar dan undang-undang OKU, serta ulasan literatur seperti kajian lepas berkaitan dengan pelaksanaan SE melalui program perkhidmatan Job Coach yang menghasilkan sumbangan atau *gap* kajian. Seterusnya, bahagian penting dalam bab ini juga turut dibincangkan iaitu kerangka konseptual kajian serta teori dan model yang digunakan. Bab Tiga penulisan memfokuskan kepada kawasan dan metodologi kajian yang digunakan dalam penyelidikan, termasuklah pemilihan kawasan serta jenis data, pembentukan instrumen dan analisis kajian. Bab Empat pula akan menganalisa berdasarkan dapatan kajian dan perbincangan berdasarkan pecahan objektif kajian yang membabitkan informan yang terlibat. Manakala Bab Lima merupakan bahagian penutup atau akhir tesis yang membincangkan secara keseluruhan tentang hasil kajian.



Rajah 1.10. Organisasi penulisan tesis

1.11 Kesimpulan

Pekerjaan sangat penting bagi semua lapisan masyarakat, termasuk kepada OKU. Tujuannya adalah untuk mencari sumber kewangan, memenuhi minat, mencari kepuasan diri, membina sokongan sosial, mewujudkan identiti dan harga diri, dan memberi sumbangan berharga kepada agama, bangsa, dan negara. Sebagai manusia, OKU juga menikmati hak yang sama dengan orang normal yang lain seperti hak untuk bekerja, hak untuk menikmati kemudahan awam, dan hak untuk kesamarataan di sisi undang-undang. Masalah pengangguran OKU biasanya menjadi topik perbincangan di semua peringkat. Justeru kajian ini diharap dapat menjawab persoalan dan objektif kajian. Bab Dua berikut antaranya memfokuskan kepada perbincangan tentang kajian terdahulu tentang SE dan Job Coach, dasar kebangsaan dan undang-undang untuk OKU, serta beberapa topik berkaitan.



BAB DUA

ULASAN KARYA DAN PEMBENTUKAN KERANGKA KONSEP KAJIAN

2.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan tentang beberapa topik asas berkenaan dengan beberapa perkara iaitu: Pertama; isu pengangguran dalam kalangan OKU. Kedua; dasar kebangsaan dan undang-undang untuk OKU. Ketiga; program dan inisiatif. Keempat; perkembangan SE dan Job Coach di Malaysia. Kelima; kajian terdahulu SE dan Job Coach Keenam; teori dan model, dan akhir sekali membincangkan tentang kerangka konseptual yang dibentuk bagi memahami keseluruhan penyelidikan yang akan dilakukan.

2.2 Isu Pengangguran Dalam Kalangan OKU

Pekerjaan merupakan aspek penting dalam kehidupan kebanyakan orang dewasa dalam masyarakat. Tawaran pekerjaan yang dibayar, peluang untuk mengembangkan hubungan sosial dan menyumbang kepada masyarakat, menunjukkan kreativiti, dan mewujudkan identiti orang dewasa, adalah merupakan aspek penting dalam pekerjaan (Will, 1984). Namun, terdapat krisis pengangguran dalam kalangan OKU dan peluang pekerjaan kepada OKU adalah sangat terhad (Brown et al., 2006; Wehman, 2006). OKU dianggap tidak boleh bekerja secara terbuka dan hanya layak bekerja di bengkel terlindung sahaja.

Kajian lepas menyatakan, peluang OKU untuk tidak diambil kerja adalah tiga kali lebih tinggi daripada orang biasa dan tempoh mereka menganggur juga adalah lebih lama (Barnes, 2005). Mereka sering bertukar kerja dan selalu tidak berada dalam satu-satu kerja dalam tempoh yang lama untuk mencapai perkembangan kerjaya dan peningkatan taraf hidup (Zigmond N., 2006). OKU juga dibayar tidak setimpal dengan kerja yang dilakukan iaitu kelulusan yang dimiliki tidak setanding dengan kerja yang dilakukan. Mereka ditawarkan kerja berkemahiran rendah termasuk rutin kerja-kerja pejabat, buruh am dan tukang sapu dan dianggarkan 50 peratus OKU menerima pendapatan di bawah garis kemiskinan (Barnes, 2005). Mereka juga tidak sering ditawarkan peranan kerja yang mencabar atau latihan kerja yang membolehkan mereka menuju ke kerjaya berpendapatan tinggi (Evans J. et al., & Wilson- Kovacs D. et al., 2008). Mereka juga mungkin kekurangan akses kepada mentor berpengalaman yang dapat memberikan pendedahan kepada peluang penting dan sokongan untuk pengembangan kerjaya (Jones G.E et.al., 1997; Rousso H., 2008; Lauren Lindstrom, 2013). Kajian oleh Barnes (2005) juga menyatakan, OKU juga berpotensi untuk menjadi penganggur sekali lagi dalam tempoh setahun berbanding 1/5 daripada orang biasa.

Beberapa penyelidikan tentang isu pengangguran OKU juga telah dijalankan di dalam dan luar negara antaranya di Kanada, Amerika Syarikat dan negara-negara Asia termasuk Malaysia. Hasil kajian terdahulu yang dijalankan, masalah kurang pengambilan bekerja bagi golongan OKU adalah tinggi di seluruh dunia. Sebagai contoh, negara-negara yang membangun masih terdapat 80 peratus sehingga 90 peratus golongan OKU yang layak untuk bekerja namun masih lagi tidak mendapat pekerjaan. Sebaliknya, bagi negara

perindustrian, jumlah OKU yang tidak bekerja adalah antara 50 peratus sehingga 70 peratus (The Washington Times, 2005).

Satu kajian yang dilakukan di Kanada mendapati halangan yang paling kerap dilaporkan kepada penyertaan sosial OKU di negara itu adalah sikap orang ramai dan prejudis mengenai OKU (Shier, 2009). Begitu juga kajian yang mendapati ketidaksamaan peluang kerjaya antara OKU dengan individu normal adalah disebabkan oleh akses yang terhad terhadap gaji yang tinggi atau pekerjaan kemahiran tinggi, halangan di tempat kerja, dan peluang yang tidak mencukupi untuk kemajuan kerjaya (Braddock D.et al., 1994; Foley S.M.et al., 2002; Wilson-Kovacs D.et al., 2008).

Di Amerika Syarikat pula, Chan et al. (2005) yang mengkaji diskriminasi di tempat kerja menyatakan lebih 35,000 dakwaan yang difailkan antara 1992 dan 2003 di bawah Akta Kurang Upaya Amerika. Analisis mereka mengesahkan corak diskriminasi di tempat kerja dan menunjukkan bahawa sikap negatif majikan membentuk halangan yang tidak kelihatan terhadap kemajuan. Kajian ini juga mendokumenkan lapan jenis diskriminasi kerja termasuk pembuangan pekerja yang tidak munasabah, ugutan, gangguan, kegagalan untuk menyediakan penginapan yang selesa, isu-isu berkaitan terma dan syarat pekerjaan, penyewaan tidak adil, peluang kenaikan pangkat yang tidak sama rata, dan upah yang tidak berpatutan.

Sementelahan di Asia, kajian terdahulu juga menunjukkan sekurang-kurangnya terdapat dua kali ganda golongan OKU menganggur berbanding individu normal (Bagshaw, 2006; Disability Homepage, 2007; Neufeldt & Albright, 1998; Perry, 2002). Nisbah

pengangguran bagi individu normal adalah sebanyak 10 peratus berbanding OKU sebanyak 40 hingga 60 peratus (Neufeldt & Albright, 1998). Laporan oleh Kongres Kesatuan Sekerja British (Bagshaw, 2006) juga mengatakan bahawa, OKU dikaitkan dengan pengecualian mereka dari segi pendidikan, pekerjaan serta peluang ekonomi dan sosial yang lain. Dianggarkan juga kira-kira 20 peratus golongan OKU di rantau Asia merupakan rakyat termiskin (UN ESCAP, 2003).

Mereka juga menghadapi masalah yang sama iaitu permohonan kerja golongan OKU ini sering ditolak oleh majikan atau pekerja sejawat yang tidak faham dengan keperluan mereka (South China Morning Post, 2006). Salah satu sebab utama golongan OKU sukar diterima bekerja ialah kecenderungan majikan untuk salah sangka bahawa golongan ini berkebarangkalian kurang melaksanakan kebanyakan daripada tugas. Selain daripada itu, kebanyakan syarikat tidak menerima golongan OKU adalah disebabkan syarikat tidak menyediakan kemudahan yang mempunyai spesifikasi khas untuk golongan ini (Business Times Singapore, 2006).

Di Malaysia, golongan OKU masih lagi dibelenggu dengan masalah diskriminasi dalam pekerjaan tidak kira di sektor awam mahupun swasta. Hal ini lebih menyedihkan lagi apabila golongan ini masih dipersoal tentang keupayaan untuk menyumbang kepada ekonomi negara. Terdapat beberapa pihak yang terlibat dengan memberikan peluang pekerjaan kepada OKU, iaitu:

- Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM)
- Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM)

- Jabatan Pembangunan OKU (JPOKU)
- Bahagian Pembangunan Kerjaya OKU (BPKOKU)
- Kementerian Sumber Manusia (KSM)
- Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)

JKM, JPOKU dan BPKOKU berada di bawah Kementerian Wanita, Keluarga dan Pembangunan Masyarakat. JPOKU adalah salah satu daripada 14 entiti di bawah JKM yang menguruskan kemudahan dan perkhidmatan untuk OKU. Pada prinsipnya, JPOKU boleh secara bebas berdiri sebagai jabatan penuh yang akan memberikannya bidang kuasa dan sumber yang lebih luas seperti JKM itu sendiri. Namun, kerana kekangan sumber, JPOKU diletakkan di bawah bidang kuasa JKM. Manakala BPKOKU adalah sebahagian di bawah JPOKU. BPKOKU melaksanakan lima fungsi, iaitu perancangan pengembangan kerjaya OKU di sektor awam, memantau pencapaian dasar satu peratus di sektor awam, melaksanakan tugas jurulatih dan program DET, serta menyediakan program untuk menggalakkan penyertaan OKU bekerja di pasaran terbuka. KSM pula menyediakan pepadanan pekerjaan dan penempatan yang disebut SPOKU sejak tahun 2005 secara dalam talian. Sistem ini membolehkan pemegang kad OKU mencari pekerjaan dan majikan mengiklankan kekosongan yang sesuai (Islam, 2015). Manakala JPA pula menetapkan semua sektor perkhidmatan awam dan agensi di bawahnya perlu memastikan sekurang-kurangnya satu peratus daripada pengambilan pegawai di kementerian berkenaan adalah dalam kalangan OKU.

JPA mendedahkan bahawa, walaupun 4,000 jawatan kosong dalam perkhidmatan awam disasarkan untuk OKU, hanya 581 golongan OKU ini mendapat pekerjaan (JPA, 2010). Kakitangan OKU yang sedang bekerja juga turut berhadapan dengan pelbagai tekanan dan penindasan mental serta psikologi yang berterusan di tempat kerja (Rosli et al., 2015). Jumlah OKU yang diambil bekerja juga tidak bertambah walaupun saban tahun bilangan OKU mempunyai kelulusan ijazah dan sijil dari pusat latihan seperti Kolej Komuniti dan Pusat Latihan Perindustrian dan Pemulihan Bangi. Suet Leng Khoo et.al (2013) dalam kajiannya mendapati, 131 orang daripada 208 orang informan mempunyai sijil sekurang-kurangnya Penilaian Menengah Rendah (PMR) dan kelulusan tertinggi ialah Ijazah Sarjana Muda. Namun, 23 peratus daripada mereka belum mempunyai pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahawa sijil dan ijazah tidak semestinya menjamin peluang pekerjaan di masa hadapan.

Pelbagai usaha yang dilakukan oleh kerajaan bagi membantu OKU mempunyai tempat di pasaran kerja antaranya adalah melalui Pekeliling Perkhidmatan Bil.10/1988 iaitu, kerajaan Malaysia telah memperuntukkan kuota satu peratus jawatan di sektor awam untuk OKU. Pada tahun 2001 pula, selain memberikan insentif seperti pengurangan cukai dan pengecualian untuk syarikat yang menggajikan OKU di sektor swasta, kerajaan juga melancarkan Kod Amalan Penggajian OKU di sektor swasta (Mohd Hafiz Abd Rahman, 2009). Walaupun pelbagai inisiatif yang dilaksanakan oleh kerajaan, namun isu pengangguran OKU masih lagi meluas serta masih belum dapat menarik sektor awam dan swasta untuk mengambil OKU sebagai pekerja.

2.3 Dasar Kebangsaan Dan Undang-Undang Untuk OKU

Malaysia juga telah menunjukkan komitmen untuk melindungi hak OKU, dan ini ditunjukkan dengan membuat undang-undang baru, merumuskan dasar baru dan mengambil langkah-langkah yang sesuai untuk mematuhi undang-undang antarabangsa dan menyelesaikan isu-isu yang melibatkan OKU (Tah & Mokhtar, 2016). Dasar atau polisi adalah garis panduan pentadbiran yang tersusun rapi untuk pengurusan atau sesuatu idea. Dasar dan akta berkaitan OKU yang sudah diwartakan oleh kerajaan cukup sempurna. Namun, ianya perlu diperkuatkan dengan baik bagi membela nasib golongan berkenaan. Golongan ini terbuka kepada diskriminasi dan dianiyai dan harus diberikan ruang dan kesempatan untuk menambahbaik kelangsungan hidup mereka. Terdapat banyak perbincangan mengenai persepsi negatif dan diskriminasi terhadap wanita dan kanak-kanak dari perspektif undang-undang, tetapi perbincangan mengenai OKU agak kurang. Justeru, Malaysia telah melaksanakan beberapa dasar dan akta untuk OKU antaranya Dasar OKU, Akta OKU 2008, Pelan Tindakan Kebangsaan OKU, Dasar Satu Peratus dalam sektor awam dan Majlis Kebangsaan OKU.



Rajah 2.1. Dasar Kebangsaan dan Undang-undang OKU
 Sumber: diolah daripada Jabatan Kebajikan Masyarakat (2019)

2.3.1 Dasar OKU

Pihak kerajaan telah merancang dan melaksanakan berbagai langkah untuk menyatakan komitmennya kepada OKU, termasuk Dasar OKU, yang meletakkan asas untuk hak dan peluang yang sama bagi OKU sehingga mereka dapat berpartisipasi sepenuhnya dalam masyarakat. Dasar OKU diluluskan pada 21 November 2007. Dasar ini akan menyokong dan menambah matlamat dasar lain yang ada untuk meningkatkan martabat OKU dan menyumbang kepada pembangunan negara. Dasar OKU menetapkan empat objektif berikut:

1. Memberi pengiktirafan serta penerimaan prinsip bahawa OKU mempunyai hak dan peluang yang sama bagi penyertaan penuh dalam masyarakat.

2. Memastikan OKU menikmati hak, peluang dan akses secara saksama di bawah undang-undang negara.
3. Menghapuskan diskriminasi terhadap seseorang atas sebab ketidakupayaan.
4. Mendidik dan meningkatkan kesedaran masyarakat mengenai hak OKU.

Dasar OKU mengariskan 28 strategi yang merangkumi 15 bidang iaitu advokasi, aksesibiliti, kesihatan, pemulihan, pendidikan, pekerjaan, keselamatan diri dan sosial, perkhidmatan dan sokongan, sosial, pembangunan sumber manusia, perumahan, kanak-kanak OKU dan wanita OKU. 15 bidang ini merangkumi strategi yang akan dilaksanakan dan mencapai matlamat dasar (JKM, 2009), dengan tiga strategi ditentukan berkaitan dengan pekerjaan OKU, iaitu:

1. Kebolehcapaian: Untuk memastikan tidak ada halangan persekitaran termasuk bangunan dalaman dan luaran, tempat kerja, kawasan kejiranan dan tempat awam, meningkatkan penyediaan kemudahan pengangkutan awam dan mesra OKU dan untuk mendorong penyediaan dan akses maklumat dan teknologi komunikasi.
2. Pekerjaan: Untuk membuka lebih banyak peluang pekerjaan dan menggalakkan pekerjaan OKU di semua sektor pekerjaan, dan untuk mendorong OKU bekerja sendiri dan berdikari.
3. Pembangunan Sumber Manusia: Untuk mengembangkan keupayaan dan menyediakan sumber manusia terlatih yang mencukupi serta menyediakan perkhidmatan kepada OKU, untuk mengembangkan keupayaan NGO, dan untuk meningkatkan penyertaan OKU dalam perancangan dan proses membuat keputusan. Dasar ini jelas menunjukkan komitmen kerajaan untuk meningkatkan kesedaran dan mempromosikan hak yang lebih baik untuk OKU dan merangkumi pekerjaan untuk OKU. Dari segi pelaksanaannya, dasar ini haruslah realistik dengan mekanisme khusus dan diprogramkan untuk menyelaraskan

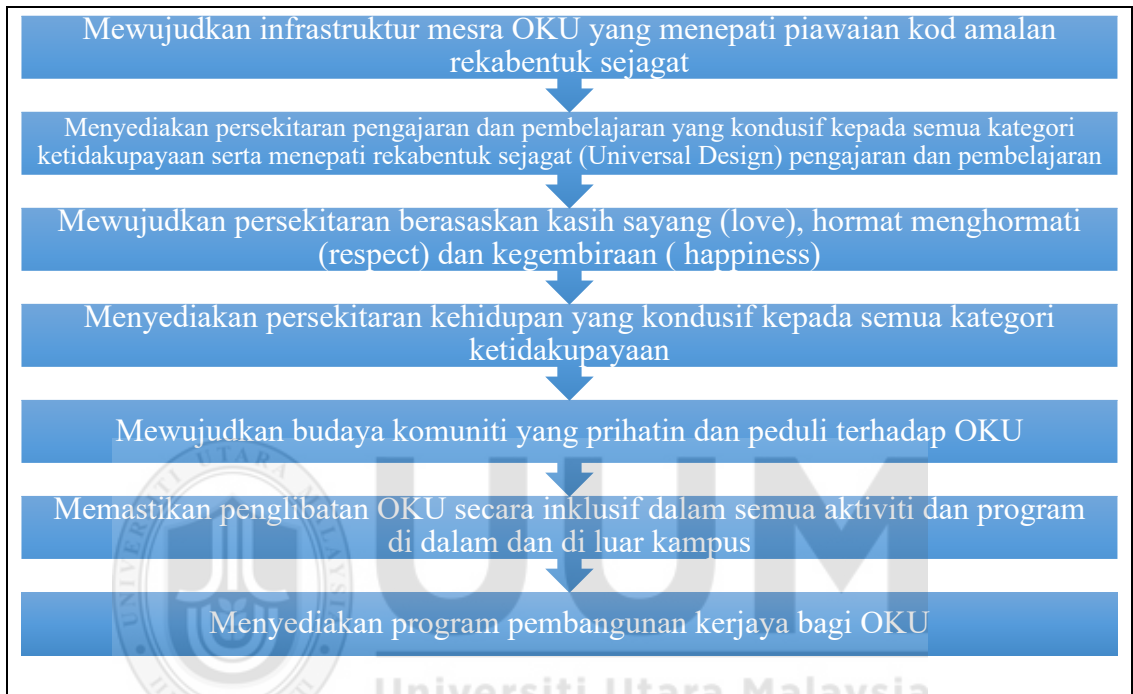
OKU serta masyarakat (awam, swasta dan NGO). Bagi mengenali pelaksanaan polisi, sokongan dari sektor kerajaan, awam dan swasta diperlukan. Program yang tepat diharapkan dapat menarik lebih banyak penyertaan majikan terutama sektor swasta ke arah pengambilan pekerja OKU. Dasar ini menyokong dan melengkapkan matlamat dasar lain yang ada untuk meningkatkan martabat OKU dan menyumbang kepada pembangunan negara.

2.3.2 Dasar Inklusif

Dasar inklusif bertujuan menghapuskan pengasingan pelajar OKU daripada pelajar lain. Dasar ini boleh memberi manfaat bukan sahaja kepada pelajar kurang upaya, tetapi juga kepada pelajar lain. Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPM) 2013-2025 memberikan penekanan terhadap pendidikan inklusif di peringkat sekolah. Namun di peringkat pengajian tinggi, Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (Pendidikan Tinggi) 2015-2025 tidak menitikberatkan keperluan murid berkeperluan khas.

Walaupun beberapa langkah telah diambil, namun pencapaian pendidikan inklusif di peringkat pengajian tinggi masih tidak boleh dibanggakan. Kementerian Pendidikan Malaysia telah melancarkan Dasar Inklusif Orang Kurang Upaya pada November 2018 kepada OKU. Justeru, bagi memastikan pelajar OKU dapat belajar dengan selesa di institusi pengajian tinggi, Kementerian Pendidikan Malaysia telah menyemak Pelan Tindakan 2012. Sehubungan itu, garis panduan institusi pengajian tinggi yang melaksanakan dasar inklusif kurang upaya telah dibangunkan untuk membantu institusi pengajian tinggi mencapai pendidikan inklusif seperti yang dihasratkan. Tujuan menggubal garis panduan ini adalah untuk membimbing kolej dan universiti merangka

serta melaksanakan pelan tindakan bagi dasar inklusif untuk OKU secara sistematik dan komprehensif. Pelan tindakan tersebut diharap dapat menghasilkan perkara seperti berikut:



Rajah 2.2. Garis Panduan Dasar Inklusif OKU

Sumber: garis panduan pelaksanaan dasar inklusif OKU (2019)

Kejayaan pelaksanaan pendidikan inklusif bukan sahaja bergantung kepada kesedaran dan kefahaman tentang keperluan pelajar kurang upaya, malah memerlukan empati yang tinggi, terutamanya jabatan eksekutif tertinggi di institut pengajian tinggi (IPT) yang bertanggungjawab merangka pelan pembangunan bagi pendidikan inklusif di IPT masing-masing. Pelan pembangunan perlu mempertimbangkan langkah-langkah untuk menangani pelbagai halangan, termasuk halangan fizikal, halangan maklumat atau komunikasi, halangan sistem atau organisasi, dan halangan sikap yang merupakan halangan terbesar kepada pendidikan inklusif untuk pelajar OKU. Sebagai sebuah

negara yang mengutamakan *International Best Practice* dalam sistem pendidikan inklusif, semua institusi pengajian tinggi di Malaysia dikehendaki menggunakan amalan tersebut dengan membangun dan melaksanakan semua pelan tindakan yang berkaitan dengan pendidikan inklusif.

2.3.3 Akta OKU 2008

Selain Dasar OKU, kerajaan telah melaksanakan Akta Orang Kurang Upaya 2008. Akta ini yang berkuat kuasa pada 7 Julai 2008, bertujuan untuk mengiktiraf hak orang kurang upaya dan mengubah konsep OKU daripada kebajikan kepada konsep OKU yang berasaskan hak. Akta ini memberi kesempatan kepada OKU untuk turut serta sepenuhnya dengan masyarakat yang lain. Akta ini membawa kehidupan baharu bagi golongan kurang berkemampuan terutamanya dari segi perlindungan, pembangunan dan kesejahteraan mereka, pendaftaran, pemulihan, serta penubuhan sebuah majlis di peringkat kebangsaan untuk menjaga hak orang kurang upaya.

Akta OKU 2008 adalah undang-undang khusus untuk OKU di Malaysia. Akta ini bukan hanya untuk mengakui hak asasi OKU sahaja, tetapi untuk menyediakan pelaksanaan hak yang sebenar untuk kesepaduan sepenuhnya OKU dalam masyarakat. Akta OKU khususnya adalah undang-undang untuk memperuntukkan pendaftaran, perlindungan, pemulihan, pembangunan orang kurang upaya, penubuhan Majlis Kebangsaan OKU, dan untuk perkara-perkara yang bersangkutan dengannya. Oleh itu, undang-undang ini secara eksklusif menguruskan perkara yang berkaitan dengan kecacatan.

Akta OKU ini dilihat secara positif, dan secara amnya akta ini digubal untuk mengiktiraf sumbangan OKU yang berpotensi mengambil bahagian sepenuhnya dalam masyarakat, menyedari kepentingan peluang sama rata, dan untuk menyedari pentingnya kerjasama antara kerajaan dan swasta serta badan NGO dalam perkara yang berkaitan dengan OKU. Melalui akta ini, OKU diharapkan dapat menikmati secara sama rata dengan individu normal lain dalam bidang pendidikan, pekerjaan, pengangkutan dan akses ke tempat awam.

Akta OKU 2008 mempunyai beberapa bahagian. Bahagian I merupakan bahagian awal. Bahagian II pula memperuntukkan penubuhan Majlis Nasional untuk OKU, fungsi, kuasa, mesyuarat, dan ahli jawatankuasa. Di Bahagian III, perlantikan dan tugas ketua pendaftar, pendaftar dan pendaftaran OKU dijelaskan. Manakala Bahagian IV pula mempromosi perkembangan kualiti hidup dan kesejahteraan OKU. Bahagian terakhir yang merupakan Bahagian V pula mengandungi peruntukan umum.

Pekerjaan merupakan keperluan hak asas seseorang individu. Fasal 29 (1) menyatakan bahawa, OKU mempunyai hak untuk mengakses pekerjaan sama seperti individu normal lain. Hak ini telah dinyatakan secara tegas dalam Akta OKU 2008. Peruntukan undang-undang bukan sekadar menjamin hak untuk bekerja, tetapi hak untuk mengakses pekerjaan secara sama rata dengan individu normal lain. Ketegasan ini sangat dihargai walaupun pelaksanaannya dipertikaikan kerana hak untuk mengambil OKU bekerja terletak di tangan majikan. Namun, tanpa pemahaman yang sesuai dan kerjasama dari semua pihak, peruntukan ini tidak dapat direalisasikan.

Akta OKU 2008 melalui fasal 29 (2) juga mengkehendaki majikan untuk melindungi hak OKU dengan adil termasuklah manfaat kerja yang sama serta imbuhan yang sama, kerja dengan mutu yang sama, keadaan kerja yang sihat dan selamat, dan perlindungan daripada gangguan. Bahagian ini merangkumi pelbagai perlindungan yang berkaitan dengan pekerjaan untuk memastikan perlindungan yang betul kepada OKU dari segi keselamatan mereka, peluang yang sama, keadaan kerja yang adil dan baik, dan sebagainya. Hal ini mungkin termasuk perlakuan adil dan syarat-syarat yang adil dalam pekerjaan. Seperti peruntukan lain yang sebelumnya, hal ini juga memerlukan penjelasan lebih lanjut terutamanya keadaan di tempat kerja. Namun, perkara lain yang perlu diketengahkan di sini adalah, peruntukan ini dianggap penting bagi OKU yang bekerja, sedangkan isu asas adalah mengenai kesediaan majikan untuk menggajikan OKU. Klausula 29 (3) selanjutnya menyatakan, majikan harus melakukan tanggungjawab sosial dan berusaha untuk mempromosikan pekerja OKU yang stabil dengan menilai kebolehan mereka, menyediakan tempat pekerjaan yang sesuai dan menjalankan tugas dengan betul. Peruntukan ini memberi manfaat kepada OKU ketika menjanjikan pekerjaan yang stabil. Di bawah seksyen 29 Akta OKU 2008, kerajaan komited untuk membina ekosistem yang akan menggalakkan dan meningkatkan penyertaan OKU dalam pekerjaan. Inisiatifnya adalah;

- 1. Dasar Satu Peratus Peluang Pekerjaan** yang bertujuan untuk membantu OKU yang berkelayakan memegang jawatan yang sesuai di sektor awam;
- 2. Job Coach** yang memberi bantuan kepada OKU dan majikan, membantu OKU untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai mengikut kelayakan, kemampuan, kemahiran dan pengetahuan, serta menolong mereka mengekalkan pekerjaan di tempat kerja;

3. Pemadanan Kerja dan Sistem Penempatan untuk OKU (SPOKU) yang memadankan calon dengan pekerjaan yang sesuai;

4. Pekerjaan Sendiri dan Pemerksaan Ekonomi yang bertujuan menghasilkan pendapatan lebih dan mengekalkan perniagaan mereka dengan menyediakan inisiatif seperti pemberian Skim Bantuan Galakan untuk OKU (SBGP-OKU), Program Satu Azam, Projek DNA Ungu dan Bengkel Terlindung. Galakkan pekerjaan seperti cukai potongan imbuhan berganda yang dibayar kepada pekerja OKU oleh majikan, potongan cukai berganda untuk perbelanjaan yang dibelanjakan untuk latihan OKU yang tidak oleh majikan dan elaun untuk pekerja OKU.

Kajian lepas menunjukkan Akta OKU 2008 boleh memberikan kesan positif terhadap sikap pengurusan dalam mengambil OKU bekerja (Akta OKU, 2008). Penyertaan OKU dalam kehidupan seharian memerlukan pelbagai cabaran dan masalah sekitarnya. Bantuan dan sokongan adalah amat penting bagi OKU. Justeru, akta ini telah digubal sebagai sebahagian daripada usaha kerajaan bagi membantu dan mengiktiraf OKU.

2.3.4 Pelan Tindakan OKU

Pelan Tindakan OKU (2016-2022) telah dilancarkan bagi menterjemahkan Dasar OKU ke dalam program dan aktiviti untuk memudahkan pemegang taruh (*stakeholders*) yang berkaitan melaksanakannya dengan berkesan dan menyediakan kesinambungan kepada pelan yang ada untuk memastikan program terus dikekalkan dengan keperluan pembangunan. Pelan Tindakan OKU ini juga menekankan usaha-usaha yang perlu diambil bagi memperjuangkan hak-hak OKU di rantau Asia dan Pasifik dalam memperkukuhkan lagi kerangka dasar sedia ada dalam usaha mengembangkan OKU dan

memastikan penyertaan mereka yang berkesan dalam masyarakat. Pelan Tindakan OKU disusun sesuai dengan komitmen di peringkat antarabangsa, dan menerapkan *Incheon Strategy to Make the Right Real for Persons with Disabilities in Asia and the Pacific* pada tahun 2012. Rancangan yang ada dikaji semula sehingga strategi dan program yang dirancang serta dilaksanakan untuk memenuhi perkembangan dan keperluan OKU terkini.

Pelan Tindakan OKU, dengan garis panduan 10 teras strategik, telah memperincikan beberapa strategi objektif lengkap dengan program dan tindakan untuk perancangan jangka pendek bagi tahun 2016-2018 dan perancangan jangka panjang untuk tahun 2016-2022 iaitu KPI untuk mencapai sasaran tersebut dengan menyenaraikan kementerian atau agensi kerajaan yang bertanggungjawab. Contohnya ialah Strategi Teras 1 yang menggunakan matlamat ketiga dari Strategi Incheon yang bertujuan untuk meningkatkan kebolehcapaian OKU dengan meningkatkan strategi mobiliti dan kualiti hidup OKU untuk komuniti yang produktif dan inklusif. Tindakan jangka pendek adalah untuk menubuhkan pasukan audit akses di semua PBT di setiap negeri dengan latihan dua kali setahun dan akhirnya melakukan audit akses di bangunan dan kemudahan dalam jangka masa panjang dengan petunjuk dan sasaran khusus yang hendak dicapai seperti yang ditunjukkan pada Jadual 2.1.

Jadual 2.1.
Strategi, Objektif dan Petunjuk

PROGRAM/ TINDAKAN	KPI		AGENSI
	INDIKATOR	SASARAN	
JANGKA MASA SEDERHANA 2016- 2018: a)Menubuhkan pasukan audit akses	1.Bilangan pasukan audit akses di setiap negeri. 2.Bilangan latihan audit akses kepada pasukan audit akses.	1.Satu (1) pasukan audit akses ditubuhkan di setiap negeri. 2.Dua (2) kali setahun.	AGENSI PENERAJU: KPPT ➤ KPWKM ➤ KKR ➤ KWP ➤ KPM ➤ KKM ➤ MOTAC ➤ PBT ➤ NGO ➤ IPT
JANGKA MASA PANJANG 2016-2022: a)Menjalankan audit akses dan audit susulan pelaksanaan terhadap kemudahan dalam dan luar bangunan / ruang awam/ terminal pengangkutan awam/ tempat kerja/ kawasan perumahan.	1. Bilangan kemudahan dalam dan luar bangunan / ruang awam/ terminal pengangkutan awam/ tempat kerja/ kawasan perumahan yang merasa OKU dilaksanakan audit akses di setiap negeri setiap tahun. 2.Bilangan audit susulan pelaksanaan yang akan diadakan dalam tempoh setahun selepas audit akses.	1.Lima (5) kemudahan dalam dan luar bangunan/ ruang awam/terminal pengangkutan awam/ tempat kerja/ kawasan perumahan yang mesra OKU dilaksanakan audit akses di setiap negeri setiap tahun. 2.Audit susulan pelaksanaan akan diadakan sekali dalam tempoh setahun selepas audit akses. Sekiranya tidak mematuhi, audit susulan kedua akan dilaksanakan dalam tempoh 6 bulan.	AGENSI PENERAJU: KPPT ➤ KPWKM ➤ KKR ➤ KWP ➤ KPM ➤ KKM ➤ MOTAC ➤ MOT ➤ KBS ➤ PBT ➤ NGO

Sumber : Jabatan Kebajikan Masyarakat (2016)

2.3.5 Dasar Satu Peratus

Dasar Satu Peratus telah diperjelaskan dalam Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 10 Tahun 1988 (PP10/1988). Dasar ini memberi peluang pekerjaan dalam perkhidmatan awam kepada OKU dengan menetapkan bahawa setiap agensi hendaklah memastikan pengambilan OKU dibuat sekurang-kurangnya satu peratus daripada jumlah pegawai dalam agensi tersebut. Dasar ini merangkumi kaedah pelantikan tetap, sementara, kontrak atau kaedah pelantikan lain. Walau bagaimanapun, pelantikan OKU adalah berdasarkan kepada calon yang memenuhi syarat pelantikan yang dinyatakan dalam suatu skim perkhidmatan, kesesuaian calon untuk jawatan, dan kemudahan yang disediakan oleh agensi yang berkenaan (Pekeliling perkhidmatan, 2010).

Bagi sektor swasta pula, Jawatankuasa Penggalakkan Penggajian Orang Cacat Di Sektor Swasta telah ditubuhkan pada tahun 1990 di bawah Jabatan Buruh Semenanjung Malaysia dan telah mewujudkan kod amalan penggajian OKU di sektor swasta yang merupakan suatu garis panduan kepada agensi kerajaan, majikan, pertubuhan majikan, pekerja, kesatuan sekerja dan pertubuhan OKU serta OKU sendiri untuk pendaftaran dan penempatan kerja orang kurang upaya bekerja di sektor swasta.

Namun, melalui dasar ini, kadar satu peratus masih di bawah sasaran walaupun ada di antara OKU berpendidikan tinggi, kerana dua halangan utama: Pertama, masalah kelayakan untuk dipadankan dengan spesifikasi pekerjaan; dan kedua, masalah infrastruktur di tempat kerja yang menghalang OKU menjalankan tugas mereka. Walau bagaimanapun, bilangannya menunjukkan peningkatan dengan kira-kira 33 agensi kerajaan mengambil OKU bekerja direkodkan pada tahun 2012.

Sebagai pembuat dasar, kerajaan Malaysia tidak pernah gagal untuk melanjutkan komitmen dan keprihatinan mereka dalam merumuskan dan meningkatkan dasar, program dan aktiviti yang berkaitan untuk memastikan OKU mendapat hak dan peluang yang sama bagi penyertaan penuh dalam masyarakat. Walau bagaimanapun, pelaksanaan dasar ini harus mempunyai integrasi dan kolaborasi antara agensi, kementerian, jabatan dan badan swasta.

2.3.6 Majlis Kebangsaan Bagi Orang Kurang Upaya

Majlis Kebangsaan Bagi Orang Kurang Upaya ialah sebuah organisasi yang memantau, menyelidik dan menasihati kerajaan tentang isu-isu kecacatan. Penubuhan dan fungsi Majlis ini memenuhi syarat dan fungsi jawatankuasa yang ditetapkan dalam Konvensyen mengenai Hak Orang Kurang Upaya (CRPD). Majlis ini telah dilancarkan dan dinyatakan di bawah Seksyen 3(1), Akta Orang Kurang Upaya 2008 (Akta 685) dan ia adalah satu lagi kejayaan dalam perbincangan isu-isu OKU yang dilancarkan di peringkat teratas. Matlamat penubuhan Majlis ini selaras dengan Dasar OKU dan Pelan Tindakan Nasional OKU. Bagi mencapai tujuan ini, Majlis Keselamatan dan agensi-agensi lain yang berkaitan berkolaborasi untuk usaha kolektif.

Fungsi dan peranan Majlis adalah untuk mengawasi pelaksanaan dasar negara dan pelan tindakan untuk OKU, membuat cadangan kepada kerajaan mengenai isu-isu yang berkaitan dengan OKU seperti sokongan, penjagaan, perlindungan, pemulihan, pengembangan dan kesejahteraan OKU, pengawasan kegiatan semua kementerian, agensi, kumpulan atau organisasi sektor kerajaan dan sektor swasta yang terlibat dalam melaksanakan dasar negara dan pelan tindakan negara yang berkaitan dengan OKU,

mengesyorkan kepada kerajaan perubahan kepada undang-undang sedia ada serta juga mencadangkan undang-undang baru bagi memastikan penyertaan penuh OKU dalam masyarakat.

Selain itu, Majlis Kebangsaan Bagi Orang Kurang Upaya juga berperanan untuk membangunkan program dan strategi yang bertujuan untuk mendidik masyarakat bagi meningkatkan kesedaran berhubung dengan OKU, menasihati kerajaan mengenai isu ketidakupayaan termasuk perkembangan di peringkat antarabangsa, mengumpul data dan maklumat serta menggalakkan penyelidikan yang berhubung dengan OKU, mendorong latihan awal dan berterusan untuk golongan profesional dan kakitangan yang terlibat dalam perkhidmatan habilitasi dan rehabilitasi, dan mempromosikan peluang pekerjaan dan pengembangan kerjaya bagi OKU di pasaran buruh. Majlis bersidang sekurang-kurangnya tiga kali dalam setahun dan akan membincangkan pelbagai isu yang memerlukan wakil agensi dan wakil OKU untuk membuat keputusan dan menyatakan pendapat. 10 orang wakil dari agensi kerajaan dan 10 orang individu yang mempunyai pengalaman, pengetahuan dan kepakaran mengenai isu dan permasalahan OKU merupakan ahli dalam Majlis ini.

Sebagai alat pelaksanaan yang penting, Majlis Kebangsaan OKU sangat penting dalam mengawasi pelaksanaan dasar kebangsaan dan pelan tindakan nasional yang berkaitan dengan OKU dan CRPD; serta membuat cadangannya kepada kerajaan. Pertemuan yang lebih kerap perlu diadakan agar berkesan kerana kejayaan Akta ini sangat bergantung pada keberkesanan peranan Majlis memandangkan Majlis Kebangsaan untuk OKU ini hanya bersidang sekurang-kurangnya tiga kali setahun.

2.3.6 Dasar Sifar Penolakan (Zero Reject Policy)

Dasar Sifar Penolakan atau *Zero Reject Policy* adalah dasar yang memastikan pelajar berkeperluan khas mendapat pendidikan di sekolah biasa (arus perdana) melalui Program Pendidikan Inklusif, Program Pendidikan Khas Integrasi (PPKI) atau Sekolah Pendidikan Khas (SPK) bermula dari peringkat prasekolah, rendah, menengah dan selepas menengah. Seramai 83, 093 orang telah mendaftar dengan KPM setakat Januari 2019. Pelaksanaan Dasar Sifar Penolakan bermula pada tahun 2019 secara berperingkat.

Pelaksanaan Dasar Sifar Penolakan melibatkan semua sekolah kerajaan dan bantuan kerajaan di mana murid berkeperluan khas (MBK) diterima masuk ke mana-mana sekolah. Bagi MBK di prasekolah, pendaftaran haruslah mematuhi dasar semasa seperti yang ditetapkan oleh Bahagian Pengurusan Sekolah Harian KPM. Terdapat tiga opsyen persekolahan untuk MBK iaitu: Sekolah Pendidikan Khas – suatu sekolah yang menyediakan pendidikan khas bagi MBK pada semua peringkat persekolahan; Program Pendidikan Khas Integrasi – suatu program pendidikan bagi MBK yang hanya diikuti oleh MBK di kelas khusus di sekolah kerajaan dan bantuan kerajaan; atau Program Pendidikan Inklusif – suatu program pendidikan bagi MBK yang dihadiri oleh MBK serentak dengan murid lain dalam kelas yang sama di sekolah kerajaan atau bantuan kerajaan.

Langkah-langkah penambahbaikan yang diambil oleh Bahagian Pendidikan Khas daripada dasar sedia ada (Dasar Sifar Penolakan) ialah secara beransur-ansur menyediakan kemudahan mesra OKU untuk semua sekolah kerajaan dan sekolah bantuan kerajaan bermula dari Sekolah Pendidikan Khas dan Program Pendidikan Khas Integrasi

yang komprehensif yang dilengkapi dengan empat kemudahan OKU, susur tangan, susur landai, tandas OKU dan tempat letak kereta OKU.

Di samping itu, salah satu langkah penambahbaikan adalah dengan melaksanakan Program Pendidikan Inklusif yang komprehensif (Model Holistik) untuk pelajar berkeperluan khas di peringkat sekolah rendah pada tahun 2019. MBK telah mengambil bahagian sepenuhnya dengan mencapai 50.1 peratus. Kerajaan mensasarkan penyertaan MBK di PPI sebanyak 75 peratus pada tahun 2023. Kerajaan juga telah melaksanakan Kursus Peningkatan Profesionalisme Guru secara berterusan berdasarkan ketidakupayaan MBK bermula pada tahun 2019. Kursus ini melibatkan penyertaan guru arus perdana dan guru pendidikan khas dari prasekolah hingga sekolah menengah. Tumpuan akan diberikan kepada pengurusan tingkah laku, pengurusan diri dan 3M (membaca, menulis dan mengira).

Secara umumnya, setiap akta dan undang-undang yang dilaksanakan oleh kerajaan memiliki satu tujuan utama, iaitu merumuskan peraturan yang harus dipatuhi oleh setiap anggota masyarakat dengan menetapkan piawaian dan batasan dalam setiap kegiatan. Sebagai contoh, tindak balas majikan terhadap Akta OKU akan mempengaruhi keputusan mereka untuk menggajikan OKU (Bruyere et al, 2006).

Kajian oleh Safilios-Rothschild (1970) menunjukkan, undang-undang sendiri tidak berkuasa melainkan perspektif nilai dan kepercayaan mengenai OKU ditukar. Hal yang sama turut disuarakan oleh Pejabat Buruh Antarabangsa (2003) dan Forum Majikan British bagi Kurang Upaya (2002) yang menyatakan bahawa, undang-undang dan akta

semata-mata tidak boleh memecahkan halangan dan diskriminasi yang dihadapi oleh OKU dalam mencari pekerjaan. Menurut Bell dan Klein (2001), hal ini terjadi kerana walaupun undang-undang dan dasar di peringkat antarabangsa telah dilaksanakan namun masalah pekerjaan untuk OKU masih berlanjutan.

Undang-undang juga boleh mengekalkan stereotaip dan jangkaan negatif. Menurut Stone dan Colella (1996) layanan istimewa untuk pekerja OKU boleh memberikan sedikit perasaan ketaksamarataan dan kebencian terhadap pekerja OKU. Lebih teruk lagi, jika OKU dibelenggu dengan masalah berkaitan dalam organisasi (Stone & Colella, 1996). Undang-undang dan polisi yang dilaksanakan untuk OKU di Malaysia sangat komprehensif untuk memelihara dan melindungi hak mereka. Namun, masalah yang paling kritikal adalah keberkesanan perundangan terutamanya apabila setakat ini undang-undang itu sendiri tidak pernah diuji. Setanding dengan negara-negara seperti UK dan AS yang mewajibkan kepada majikan untuk tidak membeza-bezakan OKU dalam pekerjaan dan menguatkuasakan hukuman untuk ketidakpatuhan mereka. Namun ia tidak berlaku di Malaysia, sebagai contoh apabila Akta OKU hanya menyediakan perlindungan umum untuk OKU. Justeru, keberkesanan undang-undang dan akta ini diperdebatkan.

Mempunyai undang-undang dan akta sahaja tidak mencukupi kerana ia memerlukan kerjasama dari semua pihak. Kerajaan perlu memastikan sistem inklusif di semua peringkat yang bertujuan untuk memperkuatkan hak-hak OKU, melindungi kesejahteraan mereka, menghormati kepelbagaian sehingga dapat mengenali potensi penuh mereka untuk dimasukkan dalam masyarakat melalui pekerjaan dapat dijalankan dengan berkesan.

Secara amnya, pelaksanaan peluang yang sama dan hak pekerjaan kepada OKU perkara utama yang harus diselesaikan. Seperti yang dinyatakan sebelumnya, undang-undang substantif sahaja tanpa pelaksanaan yang berkesan tidak cukup. Justeru, akta dan undang-undang yang dilaksanakan amat penting bagi menggalakkan OKU, masyarakat termasuk pimpinannya melakukan perkara yang sewajarnya bagi membantu golongan OKU.

2.4 Program Dan Inisiatif Sedia Ada Bagi OKU di Malaysia

Tidak hanya dasar dan akta, Malaysia juga telah menjalankan dan melaksanakan program dan inisiatif untuk OKU, antaranya Program Pemerksaan Ekonomi, Job Coach, Sistem Penempatan Kerja OKU (SPOku- Jobs Malaysia), Program Kembali Bekerja, Dasar Keluar Dua Tahun dan Disability Equality Training (DET). Program-program ini di jalankan khusus untuk membantu golongan OKU dalam pekerjaan. Rajah 2.3 menunjukkan program dan inisiatif yang dilaksanakan oleh kerajaan untuk OKU.



Rajah 2.3. Program dan inisiatif sedia ada bagi OKU di Malaysia

2.4.1 Program Pemerksaan Ekonomi (EEP)

Program Pemerksaan Ekonomi adalah satu program yang bertujuan untuk meningkatkan ekonomi OKU. Program ini merupakan latihan berstruktur yang menyampaikan ilmu pengetahuan, kemahiran, dan sikap positif kepada OKU supaya mereka dapat bekerja dengan baik. Bermula dengan bengkel terlindung, ia bertujuan untuk melengkapkan OKU untuk pekerjaan terbuka serta memberi mereka keyakinan untuk bebas daripada kerajaan, keluarga dan komuniti secara keseluruhannya.

EEP adalah penilaian berdasarkan bukti yang dirancang untuk mengukur tahap kecekapan OKU bagi meningkatkan kemampuan mereka bekerja. Ia juga boleh dijadikan rujukan bagi pusat latihan, KPWKM, dan pihak majikan yang berminat. OKU boleh menggunakan hasil EEP sebagai bukti kemampuan mereka memasuki dunia pekerjaan sebagai kelayakan. Apabila OKU berjaya mendapatkan pekerjaan yang menguntungkan, mereka akan bebas dari pergantungan kepada keluarga, masyarakat, dan kerajaan serta mampu berdikari. Pada masa yang sama, mereka dapat bekerja keras untuk meningkatkan kualiti hidup dan memberi sumbangan kepada keluarga dan masyarakat.

2.4.2 Job Coach

Job Coach merupakan pendekatan untuk menggalakkan pekerjaan yang berkekalan kepada OKU sebagai sebahagian daripada program SE dengan menyediakan perkhidmatan sokongan Job Coach bermula dari awal proses pekerjaan. Peranan Job Coach adalah menjadi penghubung antara OKU dan syarikat dengan memberikan sokongan kepada kedua-dua pihak. Ciri-ciri program ini adalah:

- i. Majikan yang mengajikan pekerja OKU boleh memohon untuk

mendapatkan perkhidmatan Job Coach melalui Job Coach Network Malaysia.

- ii. Program ini menyediakan elaun sehingga RM900 bagi setiap OKU.
- iii. Job Coach akan diberi elaun RM15 sejam sehingga jumlah 60 jam.
- iv. Elaun ini adalah terbuka kepada ahli Job Coach Network Malaysia.
- v. Majikan dikehendaki bekerjasama dengan Job Coach dalam menggunakan pendekatan SE untuk memastikan sokongan yang berkesan diberikan kepada OKU.
- vi. Job Coach akan melatih pekerja dalam syarikat bagi menyokong pekerja OKU melalui pendekatan sistematik mengikut keperluan individu.
- vii. Semasa pekerja OKU dilatih, sokongan semula jadi (*natural support*) akan terhasil. Job Coach bersedia untuk mengundurkan diri, tetapi akan terus berhubung dan selalu memberikan sokongan kepada pekerja OKU apabila diperlukan.

Bagi prosedur permohonan elaun perkhidmatan Job Coach pula adalah dengan membuat tuntutan elaun daripada Job Coach Network Malaysia serta mendapat persetujuan dan pengesahan daripada majikan yang memberikan pekerjaan kepada OKU. Syarat-syaratnya ialah:

- i. Majikan perlu bersetuju dan mengesahkan Permohonan Elaun Perkhidmatan Job Coach berkenaan.
- ii. Job Coach perlu mengisi Borang Kenyataan Tuntutan pada setiap lawatan di tempat kerja OKU. Majikan atau penyelia syarikat mesti mengesahkan waktu perkhidmatan Job Coach.

- iii. Job Coach menghantar borang permohonan Elaun Perkhidmatan Job Coach, Laporan dan Kenyataan Tuntutan kepada Job Coach Network Malaysia untuk mendapat pembayaran.
- iv. Job Coach Network Malaysia akan membuat pembayaran kepada Pertubuhan Job Coach.

2.4.3 Sistem Penempatan Kerja OKU (SPOku)

SPOku adalah aplikasi yang dibangunkan oleh Kementerian Sumber Manusia untuk membantu OKU dan berkeperluan khas untuk mencari kerja yang sesuai dengan kelayakan dan kemampuan fizikal mereka. Setelah pendaftaran, individu-individu ini diberi bantuan khas untuk mencari kerja yang sepadan. Laman web rasmi menampilkan pendaftaran (majikan dan OKU), jawatan kosong (majikan), kerja atau calon mencari pencari pekerjaan boleh mencari pekerjaan dari pelbagai industri sementara majikan boleh memilih calon yang sesuai dari sumber yang berbeza untuk memenuhi keperluan mereka dan padanan kerja yang membolehkan pepadanan calon yang tepat dengan pekerjaan yang betul.

2.4.4 Program Kembali Bekerja (Return To Work)

Program Kembali Bekerja adalah untuk membantu OKU yang diinsuranskan PERKESO yang mengalami ketidakupayaan akibat kecederaan dan penyakit untuk kembali bekerja dengan cepat dan selamat. Di samping itu, program ini memenuhi tanggungjawab sosial PERKESO terhadap pekerja dan majikan, dan mewujudkan persekitaran etika kerja yang positif melalui komunikasi dan sokongan pekerja OKU, dan meminimumkan kemungkinan berlakunya kemalangan atau kecederaan kekal di tempat kerja. Objektif

program ini juga adalah untuk mengurangkan kos rawatan kecederaan atau hilang upaya serta meningkatkan produktiviti pekerja yang telah mengalami ketidakupayaan melalui penggantian penuh pendapatan (*total replacement of income*).

Program ini juga adalah untuk memberi faedah kepada majikan antaranya ialah dengan meminimumkan tempoh pemulihan bagi seseorang pekerja agar dapat kembali semula bekerja dengan segera seterusnya meningkatkan produktiviti, menjimatkan kos pengambilan pekerja sementara, mengekalkan pekerja yang berpengalaman dan berkemahiran tinggi di tempat kerja, rancangan pemulihan yang teratur supaya dapat membantu mempercepat proses pemulihan dan kembali bekerja, dan membuat pengubahsuaian kerja berdasarkan kesesuaian pekerja yang cedera atau sakit.

2.4.5 Program Keluar Dua Tahun (2 Years Exit Programme)

Objektif program ini adalah untuk membantu OKU agar dapat hidup berdikari tanpa terus bergantung kepada bantuan kerajaan semata-mata untuk sara hidup. Selain itu, program ini bertujuan untuk mengeluarkan OKU dari kepompong kemiskinan dengan memperoleh pendapatan melepasi paras garis kemiskinan serta mewujudkan peluang penjanaaan sumber pendapatan yang stabil dan berterusan bagi OKU mencapai kehidupan yang lebih sejahtera dan berkualiti. Program ini juga akan mewujudkan rangkaian kerjasama semua sektor awam dan swasta ke arah pemulihan OKU agar lebih berdikari.

Rasional dan justifikasi program ini dijalankan adalah berdasarkan statistik JKM yang menunjukkan bahawa penerima bantuan bulanan JKM adalah meningkat dari tahun ke tahun dan secara tidak langsung kadar peningkatan tersebut memberi implikasi kewangan

yang besar dalam perbelanjaan kewangan kerajaan pada setiap tahun sebagaimana yang tertera di Jadual 2.2.

Jadual 2.2.
Penerima bantuan sekitar 2005-2014

TAHUN	JUMLAH KES	IMPLIKASI KEWANGAN (RM)
2005	161,229	189,510,738
2006	178,666	242,150,124
2007	207,828	322,427,595
2008	221,602	371,214,940
2009	353,889	758,798,663
2010	417,552	1,188,881,729
2011	473,928	1,452,739,117
2012	514,066	1,472,064,853
2013	493,076	1,542,312,172
2014	492,607	1,461,518,435

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2014)

Berdasarkan statistik di atas, didapati bahawa dari tahun 2005 hingga 2012, jumlah penerima meningkat pada kadar sekitar 8-12 peratus setiap tahun, dan kemudian menurun sedikit pada tahun 2013 dan 2014. Program keluar dua tahun ini akan melalui empat proses utama iaitu pertama, tahap saringan. Kedua, tahap penempatan dan intervensi. Ketiga, tahap pemantauan dan yang terakhir tahap penamatan. Sekiranya tiada usaha untuk mengurangkan kenaikan penerima bantuan dalam beberapa tahun ke hadapan, diramalkan unjuran kadar peningkatan kes akan berlaku terutama dalam menghadapi masalah ekonomi global semasa. Keadaan ini secara tidak langsung akan mempengaruhi beban kewangan negara. Oleh itu, pendekatan program keluar dua tahun ini diharap akan mengurangkan pergantungan OKU kepada bantuan kerajaan.

2.4.6 Disability Equality Training (DET)

DET adalah kaedah yang komprehensif untuk memahami masalah yang berkaitan dengan ketidakupayaan berdasarkan perspektif Model Sosial. Latihan ini telah digunapakai di peringkat antarabangsa dan memberi kesan yang positif terutamanya untuk mewujudkan persekitaran dan masyarakat yang bersifat inklusif. DET diwujudkan oleh sekumpulan OKU dari United Kingdom dan mula dilaksanakan pada akhir tahun 1970-an sebelum diperluaskan ke seluruh dunia. Di Malaysia, Japan International Cooperate Agency (JICA) memperkenalkan DET ke dalam projek kerjasama JKM pada tahun 2005 untuk membangunkan pelbagai perkhidmatan bagi menyokong OKU untuk mengambil bahagian sepenuhnya dan berkesan dalam masyarakat.

Matlamat utama DET adalah untuk mengubah persepsi orang ramai mengenai isu ketidakupayaan dan dapat mengetahui puncanya. Bahkan, ia juga dapat membezakan kekurangan atau kecacatan (*impairment*) dengan ketidakupayaan (*disability*), dan kemudian tidak lagi menganggap kekurangan atau kecacatan sebagai punca berlakunya ketidakupayaan.

Pelaksanaan DET dijalankan oleh OKU sendiri. DET berpandukan oleh perspektif model sosial dan hak asasi manusia. Hal ini dianggap sebagai tindakan positif yang bertujuan untuk mengubah persepsi dan pemahaman organisasi dan masyarakat dalam menginkluskikan OKU. Isu yang diberi tumpuan adalah:

- Mengenalpasti segala bentuk halangan yang dihadapi oleh OKU
- Memperjelaskan mitos dan salah faham tentang ketidakupayaan

- Menambah baik dan menggalakkan perubahan positif terhadap polisi dasar dan kaedah pelaksanaan
- Membangunkan satu pelan tindakan untuk amalan kerja yang baik dan mesra OKU di tempat kerja

DET relevan untuk semua di mana program ini boleh terdiri daripada OKU mahupun individu normal. Latihan ini terpakai untuk semua golongan sasaran dengan matlamat agar mereka dapat menerima dan memahami OKU, dan ianya bersifat memperkasa untuk kalangan OKU serta memberi kesedaran atau pemahaman bagi individu normal. Selain itu, mereka yang terlibat dalam program ini dapat memahami maksud ketidakupayaan secara meluas dalam konteks Model Sosial, malah dilatih untuk mengadakan pelan dan tindakan untuk memecahkan segala halangan atau batasan yang menghalang OKU bagi turut serta sepenuhnya dalam masyarakat. Melalui kerjasama dengan JICA, JKM telah melatih OKU dan pegawai JKM dari Malaysia sebagai pelatih DET. Pelaksanaan DET ini telah memberi kesan yang positif terhadap pembangunan OKU di Malaysia terutamanya dari aspek aksesibiliti dan persepsi orang ramai terhadap OKU.

2.5 Perkembangan Job Coach Di Malaysia

Seperti yang dijelaskan, kajian ini juga memberi fokus terhadap program perkhidmatan Job Coach di Malaysia sejak awal pelaksanaan program ini. Job Coach merupakan satu pendekatan yang dilaksanakan bagi membantu OKU mendapatkan pekerjaan secara terbuka dan membantu mengurangkan pengangguran dalam kalangan OKU. Pelaksanaan Job Coach untuk membantu OKU bekerja dalam pekerjaan terbuka adalah sangat penting

memandangkan hanya enam agensi kerajaan yang mengambil OKU bekerja pada tahun 2013 (NST, 2013).

Sebelum Job Coach diperkenalkan untuk pasaran kerja terbuka, OKU hanya bekerja di Bengkel Terlindung sahaja. Bengkel Terlindung telah ditubuhkan mengikut Kaedah-Kaedah Bengkel Terlindung 1979. Bengkel terlindung ini dikhaskan untuk OKU yang tidak berdaya saing untuk mendapat pekerjaan di pasaran terbuka. Terdapat dua bengkel terlindung di Malaysia iaitu Bengkel Daya Klang dan Bengkel Daya Sungai Petani. Objektif bengkel terlindung diwujudkan adalah untuk mewujudkan peluang pekerjaan kepada OKU. Selain itu, tujuan bengkel ini diwujudkan adalah untuk mempertingkatkan tahap keupayaan, kebolehan, pengetahuan dan kemahiran serta memberi sumber pendapatan kepada warga kurang upaya (JKM, 2019).

JKM telah bekerjasama dengan JICA dalam mengambil inisiatif dan pendekatan baru dalam pembangunan OKU iaitu dengan memfokuskan Independent Living (IL), Job Coach dan DET bermula sejak tahun 2005 sehingga 2008 dibawah *Project Capacity Building on Social Welfare Services for PWD's in Malaysia*. Pihak JICA telah meneruskan fasa kedua projek ini dari tahun 2009 hingga 2012 bagi *Project For The Social Participation, Inclusion In The Community, And Empowerment Of Persons With Disabilities In Malaysia*. Projek ini diketuai oleh Dr. Keno Kuno dan dibantu oleh Puan Terumi Shikata, yang mempunyai pengalaman dan pengetahuan mengenai OKU di Malaysia.

Peranan Job Coach adalah untuk membantu OKU dan majikan menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja dan bidang kerja, mengambil kira keupayaan OKU supaya OKU dapat bekerja dalam keadaan selesa dan produktif. Selain daripada itu, peranan Job Coach adalah untuk menciptakan hubungan saling memahami antara pekerja OKU dengan majikan dan rakan-rakan sekerja sekaligus dapat membantu OKU bekerja secara berterusan di samping meningkatkan kualiti perkhidmatan. Objektif latihan Job Coach adalah khusus “*One to One Training*” untuk melatih warga OKU dalam aspek persediaan sebelum mendapat pekerjaan (penilaian dan penyesuaian pekerjaan (*Job Matching*) dan bantuan selepas mendapat pekerjaan melalui “*On the Job Training*”. Job Coach diperkenalkan untuk menyediakan OKU supaya dapat bekerja dalam masyarakat atau “*open employment*” dan menikmati “*sustainable employment*”. Jadual 2.3 menunjukkan pendaftaran OKU mengikut kategori kecacatan di bawah Job Coach.

Jadual 2.3.
Pendaftaran OKU Mengikut Kategori Kecacatan di Bawah Job Coach

Kategori Kecacatan								
Tahun	Pembelajaran	Penglihatan	Fizikal	Pendengaran	Pertuturan	Mental	Pelbagai	Jumlah
2012	5	0	0	0	0	2	0	7
2013	61	29	3	1	0	0	0	94
2014	156	51	28	12	2	10	1	260
2015	38	22	2	4	0	4	0	70
2016	45	1	2	4	0	2	0	54
Jumlah	305	103	35	21	2	18	1	485

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2019)

Sehingga tahun 2016, statistik OKU berdaftar dengan JKM di bawah program Job Coach adalah seramai 485 orang. Tahun 2014 mencatatkan pendaftaran yang paling tinggi iaitu seramai 260 orang, manakala yang paling rendah adalah pada permulaan Job Coach diperkenalkan pada tahun 2012 iaitu seramai tujuh orang. Jumlah ini semakin meningkat sehingga 2016 yang berjumlah seramai 485 orang secara keseluruhannya.

Kerjasama antara Japan International Cooperation Agency (JICA) dan JKM dari tahun 2005 hingga 2015 telah menyumbang kepada perkembangan SE dan Job Coach. SE melalui program Job Coach adalah strategi dan teknik untuk membantu OKU bekerja dalam pekerjaan terbuka. Sewaktu program, pakej latihan dan skema pelaksanaan dikembangkan di bawah kolaboratif oleh JKM, JICA dan kerajaan Malaysia dalam bidang sokongan pekerjaan untuk OKU. Hasil daripada projek kolaborasi tersebut, seramai 2,398 peserta telah mengikuti kursus selama 3 atau 4 hari latihan sebagai Job Coach pada tahun 2019. Dari tahun 2012 hingga 2018, seramai 956 OKU telah diambil bekerja dengan program Job Coach oleh sejumlah 543 syarikat. Sebanyak 329 Job Coach terlibat dalam menyokong OKU.

Nik Ab. Rahman (2015) menyatakan bahawa, antara tempoh Ogos 2010 sehingga Disember 2014, 1,350 orang telah mengikuti Kursus Job Coach. Majoriti peserta ini berasal daripada Pusat Pemulihan Komuniti (CBR), 453 peserta sektor swasta, 300 peserta pegawai Disability Support Workers (DSW), 188 peserta Badan Bukan Kerajaan (NGO), dan 174 peserta dari agensi lain yang menyertai latihan tersebut termasuk pegawai dari Jabatan Pendidikan, Jabatan Tenaga Kerja, Kementerian Kesihatan dan Organisasi

Keselamatan Sosial. Jadual 2.4 menunjukkan projek yang dilaksanakan melalui kerjasama JICA dan DSW.

Jadual 2.4.

Projek Kerjasama JICA Dan DSW

Tahun	Projek
September 2005- Ogos 2008	Projek Pembangunan Kapasiti Perkhidmatan Kebajikan Untuk OKU
September 2009- Ogos 2012	Projek Untuk Menyokong Penyertaan OKU Tahap 1
September 2012-Ogos 2015	Projek Untuk Menyokong Penyertaan OKU Tahap 2

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2018)

Semasa Projek Pembangunan Kapasiti di Perkhidmatan Kebajikan Sosial bagi OKU (Sept 2005 - Ogos 2008), pelbagai perkhidmatan untuk menyokong penyertaan OKU dalam pekerjaan diperkenalkan dan dimulakan. Perkhidmatan ini termasuk SE dan Job Coach, Independent Living (IL), Rangkaian Antara Agensi dan Pembangunan Sumber Manusia.

Bengkel pengenalan Job Coach pertama anjuran bersama JICA Malaysia dan JKM diadakan di Bangi, Malaysia pada tahun 2007, dikendalikan oleh Hiroshi Ogawa dan Daisuke Sakai, yang merupakan pakar SE di Jepun (JICA Malaysia, 2008). Kedua-dua pakar ini dilantik oleh JICA Malaysia sebagai pakar untuk Projek bersama JKM-JICA dari tahun 2005 hingga 2015 (JICA, 2008, 2012 dan 2015). Projek untuk Menyokong Penyertaan OKU Fasa 1 (Sept 2009 - Ogos 2012) mengenai kesedaran pentingnya sokongan pekerjaan. Kursus Pengenalan Job Coach selama dua hari diperkenalkan kepada pegawai kerajaan di Kementerian Sumber Manusia, Jabatan Kebajikan Sosial, Kementerian Kesihatan dan juga Organisasi Keselamatan Sosial, untuk mempersiapkan

pegawai-pegawai dalam pelaksanaan Job Coach di Malaysia. Pencapaian Tahap Satu yang signifikan adalah pembangunan awal sokongan pekerjaan. Program Perkhidmatan Job Coach telah dilancarkan pada tahun 2012 oleh JKM. Sumber manusia dan pembangunan dasar, termasuk pengembangan latihan pakej dan skim pelaksanaan adalah komponen penting projek ini (JICA Malaysia, 2012).

Kajian oleh Saad Hassan (2015) telah menunjukkan bahawa, perkhidmatan sokongan pekerjaan memainkan peranan penting di kalangan pekerja OKU dan telah terbukti mencapai kecerdasan emosi yang lebih tinggi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi, berbanding dengan pekerja OKU yang tidak diberi sokongan pekerjaan. Penyelidikan ini berdasarkan kajian dalam kalangan 229 informan, iaitu, sejumlah 117 adalah pekerja OKU yang diberikan perkhidmatan sokongan pekerjaan dan 112 adalah pekerja OKU yang tidak diberi perkhidmatan sokongan pekerjaan. Kajian ini adalah penyelidikan sulung yang dilakukan mengenai kesan sokongan pekerjaan di Malaysia. Saad Hassan mengesyorkan agar lebih banyak kajian dapat dijalankan seterusnya menilai dan memperbaiki kesan sokongan pekerjaan di Malaysia.

Projek untuk Menyokong Penyertaan OKU Fasa 2 pada Sept 2012 sehingga Ogos 2015 (JICA Malaysia, 2015) pula, bertujuan untuk meningkatkan penyertaan sosial OKU dalam pekerjaan. Struktur untuk pembangunan mampan Program Perkhidmatan Job Coach dibentuk dan dilaksanakan di seluruh negara. Hasil utama projek ini adalah pengembangan Program Perkhidmatan Job Coach yang dilaksanakan di seluruh negara.

Job Coach Network Malaysia (JCNM) pula ditubuhkan oleh JKM pada tahun 2015, dengan kerjasama dengan Jabatan Tenaga Kerja, PERKESO, Kementerian Kesihatan Badan Bukan Kerajaan yang terpilih (NGO) dan syarikat-syarikat di sektor swasta yang terpilih. Latihan manual untuk Kursus Asas Job Coach (JCBC) dan Pengenalan Pelatih Job Coach (JCIC) dikembangkan. Oleh itu, pada tahun 2015, 33 pelatih Job Coach dilatih. Enam orang pelatih Job Coach juga dilatih dan terlibat untuk memudahkan bengkel pelatih Job Coach di Malaysia (JICA Malaysia, 2015).

Latihan Job Coach berterusan walaupun selepas projek bersama JICA-JKM pada tahun 2015 dilaksanakan. JKM melaporkan bahawa, pada bulan Mac 2019, seramai 2,396 peserta telah menghadiri kursus JCBC selama empat hari yang dijalankan terutamanya untuk CBR, NGO, serta JCIC, kursus tiga hari yang dijalankan, terutama di sektor swasta, seperti yang ditunjukkan di Jadual 3 (JKM, 2019). Projek untuk Menyokong Penyertaan OKU pada tahun 2009-2012 (Fasa 1) dan 2012-2015 (Fasa 2) menyaksikan penubuhan sokongan pekerjaan di Malaysia dan pelaksanaan Program Perkhidmatan Job Coach yang membolehkan lebih banyak OKU memerlukan sokongan pekerjaan untuk mencapai pekerjaan yang mampan. Jadual 2.5 menunjukkan peserta latihan Job Coach dari Disember 2014 sehingga Mac 2019.

Jadual 2.5.

Peserta Latihan Job Coach dari Ogos 2010 sehingga Mac 2019

Organisasi/ Agensi	Bil. Peserta Dis 2014	Bil. Peserta Mac 2019
Pusat Pemulihan Berasaskan Komuniti	453	999
Jabatan Kebajikan Sosial	188	378
Syarikat Swasta	300	342
NGO	174	308
Jabatan Pendidikan	72	134
Jabatan Sumber Manusia	58	110
Kementerian Kesihatan	54	67
Pelajar dan Penyelidik	34	36
Organisasi Keselamatan Sosial	17	17
Pertubuhan Agama Islam	0	3
Jabatan Belia dan Sukan	0	1
GLC	0	1
Jumlah	1,350	2,396

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2019).

Pelaksanaan Program Perkhidmatan Job Coach diteruskan walaupun setelah bekerjasama dengan JICA Malaysia. Sejak 2016, Kementerian Kewangan telah memperuntukkan sebuah dana tahunan untuk program ini. Pembiayaan ini melibatkan bayaran untuk Job Coach supaya lebih ramai Job Coach yang memberikan sokongan pekerjaan kepada OKU (JKM, 2018).

Terdapat sejumlah 543 syarikat yang terlibat dalam menggaji OKU melalui Program Perkhidmatan Job Coach. Di antara syarikat-syarikat yang telah menggaji sebilangan besar OKU ialah, Mydin Mohamed Holdings Bhd (56 OKU), KFC (40 OKU), Uniqlo Malaysia (32 OKU), SM Mastana Enterprise (20 OKU), Gerbang Alaf Restaurant Sdn Bhd (15 OKU), Dialog di Dark Sdn Bhd (13 OKU), Kwang Li Industry Sdn Bhd (10 OKU) dan Rosuria Enterprise (10 OKU). Bagaimanapun, 543 syarikat ini tidak

mempunyai pelatih atau sistem sokongan dalaman mereka sendiri. Gamuda Berhad, misalnya, telah menggaji 18 orang dewasa yang menghidap autisme sejak 2014. AEON CO (M) Berhad pula, mempunyai rekod seramai 114 pekerja OKU di syarikat mereka di seluruh negara (JKM, 2019). Kejayaan Program Perkhidmatan Job Coach dinilai oleh kesinambungan pekerjaan OKU yang bekerja. Kajian mengenai kadar pengekaln sebanyak OKU dalam pekerjaan disyorkan untuk dijalankan bagi memantau kejayaan Program Perkhidmatan Job Coach.

2.6 Program Latihan Job Coach

2.6.1 Kursus Asas Job Coach (JCBC)

Kursus Asas Job Coach (JCBC) Malaysia pertama kali dijalankan pada tahun 2012 (JICA 2012). Diantara tahun 2012 hingga 2015, sebanyak 38 JCBC dijalankan di seluruh Malaysia (JICA 2015). Kursus Asas JCBC merangkumi tujuh langkah proses sokongan pekerjaan seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 5 (Kuno et al., 2012). Kursus Asas JCBC masih dijalankan oleh Job Coach Network Malaysia dan dibiayai oleh JKM, walaupun selepas Projek bersama JKM-JICA selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2016 sehingga April 2019, sebanyak 15 kursus asas JCBC dan empat JCIC telah dijalankan dan dibiayai oleh JKM di seluruh Malaysia (JKM, 2019). Jadual 2.6 menunjukkan program latihan Job Coach dari tahun 2012 sehingga tahun 2018.

Jadual 2.6.

Program Latihan Job Coach dari Tahun 2012 Sehingga Tahun 2018

Tahun	Jumlah OKU	Syarikat	Job Coach	Masalah Pembelajaran	Penglihatan	Fizikal	Pelbagai	Pendengaran	Pertuturan	Mental
2012	7	5	4	5	0	0	2	0	0	0
2013	94	41	17	61	29	3	0	1	0	0
2014	260	142	64	156	51	28	10	12	2	1
2015	70	53	24	38	22	2	4	4	0	0
2016	145	97	76	107	4	14	3	13	3	1
2017	222	102	88	154	6	24	16	14	1	7
2018	158	103	56	104	4	15	7	23	0	5
Jumlah	956	543	329	625	116	86	42	67	6	14

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2018)

Tujuh langkah proses pembinaan pekerjaan diajar di JCBC dengan menjalankan 'role play' dan latihan praktikal untuk penyertaan aktif dan pembelajaran yang berkesan. Pada hari pertama setiap latihan, video bagaimana langkah-langkah Job Coach menjalankan sokongan pekerjaan berdurasi selama 14 minit ditunjuk. Kepentingan tujuh langkah ini sangat dititikberatkan semasa latihan Job Coach melalui ceramah persembahan power point, kajian kes, 'role play', dan video. Jadual 2.6 menunjukkan proses Job Coach.

Jadual 2.7.
Proses Job Coach

Langkah	Proses Job Coach	Penerangan
1.	Penilaian OKU	Memahami latar belakang OKU, pilihan, kemampuan dan cabaran.
2.	Penilaian Tempat Kerja	Menilai fizikal dan persekitaran di tempat kerja.
3.	Pemadanan Kerja	Pemadanan tugas dan pekerjaan OKU, kemampuan dan persekitaran yang membolehkan OKU bekerja dengan berkesan.
4.	Perundingan	Perundingan dengan majikan bagi memastikan OKU diberi faedah dan sokongan yang sesuai.
5.	Sokongan intensif di tempat kerja dengan menggunakan arahan sistematik	Mengaplikasikan konsep dan kemahiran arahan sistematik seperti analisis tugas, analisis kerja, arahan tahap yang sesuai, dan membimbing OKU.
6.	Sokongan semula jadi	Memastikan pengekalan pekerja OKU.
7.	Sokongan berterusan	Sokongan yang berterusan dan berkala.

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2018)

2.6.2 Kursus Pengenalan Job Coach (JCIC)

Kursus Pengenalan Job Coach (JCIC) adalah kursus tiga hari dan disesuaikan dan dipermudahkan dari JCBC untuk menjadikannya relevan dengan syarikat swasta yang menggunakan OKU. Sesetengah topik seperti perundingan, tidak termasuk dalam kursus ini. Kursus ini dijalankan terutamanya untuk sektor swasta.

2.6.3 Bengkel Susulan Job Coach

Sebanyak 21 Bengkel Susulan Job Coach telah dijalankan di seluruh negara dan di setiap negeri dilantik pegawai JKM dan jurulatih Job Coach Malaysia antara tahun 2013 hingga 2014 (JICA, 2015). Pada masa ini, bengkel ini dikenali sebagai Bengkel Peningkatan Job Coach masih dijalankan di seluruh Malaysia dari semasa ke semasa masa, untuk

meningkatkan kualiti perkhidmatan sokongan pekerjaan. Pada tahun 2017 hingga 2019, enam Bengkel Peningkatan Job Coach dilaksanakan di enam wilayah Malaysia (JKM, 2019). Setiap negeri diwakili oleh seorang Job Coach. Semasa bengkel, pelatih Job Coach dan pegawai JKM yang ditugaskan akan melatih pengetahuan dan kemahiran Job Coach melalui perbincangan, kajian kes, perkongsian, serta sesi soal jawab. Bengkel ini memainkan peranan penting bukan sahaja dalam meningkatkan pengetahuan dan kemahiran Job Coach, tetapi juga menyemai keyakinan terhadap Job Coach melalui amalan terbaik dan inspirasi Job Coach yang berpengalaman.

2.6.4 The Malaysian PWDs Job Coaching National Occupational Skills Standard (NOSS)

Jabatan Pembangunan Kemahiran (DSD) kerjasama dengan JKM telah mewujudkan The Malaysian PWDs Job Coaching National Occupational Skills Standard (NOSS) pada tahun 2017. Berdasarkan pada analisis tugas Job Coach, jawatankuasa pembangunan NOSS telah memberikan kata sepakat bahawa pensijilan Job Coach bermula di Tahap 3 dari NOSS Malaysia (DSD, 2017). Job Coach dengan sijil tahap 3 haruslah kompeten melaksanakan kecekapan teras berikut :

- i. Penilaian Penempatan OKU
- ii. Sokongan Kebajikan Pekerjaan OKU
- iii. Sokongan Manfaat Pekerjaan OKU
- iv. Sokongan Pekerjaan Berterusan OKU
- v. Laporan Kemajuan Pekerjaan OKU

Setiap peranan dan tugas dinyatakan dengan jelas dalam NOSS haruslah memenuhi kehendak yang diperlukan. Walau bagaimanapun, sehingga NOSS ditubuhkan sejak 2017

sehingga kini tiada pemeriksaan dijalankan untuk memeriksa dan memperakui Job Coach yang berlatih di Malaysia.

Selari dengan program Job Coach, program Independent Living (IL) turut dilaksanakan. IL merupakan satu konsep atau pandangan yang memberi penekanan terhadap kebebasan OKU dalam membuat keputusan, menentukan hala tuju atau matlamat hidup dan mempunyai tanggungjawab sepenuhnya ke atas diri sendiri dalam pelbagai aspek kehidupan seperti yang dinyatakan oleh Adolf Ratzka:

“Independent Living is a philosophy and a movement of people with disabilities who work for self-determination, equal opportunities and self-respect”.

IL juga bertujuan untuk memberi penghormatan kepada OKU yang merupakan sebahagian daripada masyarakat dan mempunyai hak dan keperluan yang perlu dipenuhi dalam kehidupan. Di Malaysia, IL diperkenalkan melalui projek menyokong penyertaan OKU yang dilaksanakan dengan kerjasama JKM dan JICA pada tahun 2005-2008. Melalui projek ini, satu siri kursus IL telah dijalankan di Jepun dan Malaysia.

Peserta-peserta kursus tersebut, telah melaksanakan dan memperluaskan program dengan menganjurkan seminar dan kempen IL di sekitar Kuala Lumpur dan Teluk Intan. Pusat IL pertama Malaysia “*Society of Independent Living for The Disabled Selangor*” ditubuhkan di Petaling Jaya dengan dana peruntukan dari JKM dan diasaskan oleh Beautiful Gate Foundation pada 6 Februari 2008.

Falsafah IL adalah:

- i. OKU sepatutnya tinggal di dalam masyarakat bukannya di intitusi

- ii. OKU bukan pesakit yang mesti dirawat, kanak-kanak yang diberi perlindungan ataupun Tuhan untuk disembah
- iii. OKU lebih arif mengenai bantuan serta keperluan yang diperlukan dan dapat mengurusanya dengan sendiri
- iv. OKU adalah mangsa diskriminasi bukannya mangsa ketidakupayaan mereka.

Kerjasama antara JICA Malaysia dan JKM dari tahun 2005 hingga 2015 mempunyai signifikan berkesan dalam pembangunan SE di Malaysia. Sebagai sebuah negara yang membangun, komitmen kerajaan Malaysia dalam pembangunan sokongan pekerjaan untuk mempromosikan pekerjaan lestari bagi OKU adalah terpuji. Hal ini dapat dilihat bahawa Malaysia mempunyai program sokongan pekerjaan yang terkuat di Wilayah Asia Tenggara. Job Coach dilatih di setiap negeri di Malaysia, termasuk Sabah dan Sarawak.

Perkembangan ini juga telah mencatatkan 543 syarikat yang menawarkan pekerjaan untuk OKU melalui Job Coach Service Program dalam tahun 2012 hingga 2018. Perkembangan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach di Malaysia terus maju walaupun kerjasama dengan JICA Malaysia telah berakhir pada tahun 2015. Melalui pembiayaan kewangan sejak 2015, lebih banyak Job Coach dilatih untuk memberi sokongan pekerjaan kepada OKU. Walaupun begitu, pemantauan terhadap kualiti pembinaan pekerjaan tidak ada, walaupun NOSS dibangunkan di Malaysia. Terdapat keperluan untuk mengkaji kelestarian pekerjaan OKU yang mendapat manfaat daripada pelaksanaan Job Coach untuk memastikan kemampanan jangka panjang.

Job Coach memastikan kemampuan untuk OKU yang bekerja terutamanya di pasaran terbuka. Pemantauan yang kerap dan mengekalkan hubungan erat dengan majikan dan rakan sekerja akan membolehkan campur tangan awal sebarang masalah atau cabaran yang dihadapi oleh OKU atau majikan di tempat kerja. OKU sepatutnya merasa selesa dengan keadaan sekeliling, mudah bekerja dan mampu membina hubungan yang sihat dengan penyelia, majikan dan rakan sekerja. OKU akan diajar untuk bergerak secara bebas dengan menggunakan pengangkutan awam dan digalakkan untuk tinggal di rumah secara berkumpulan.

Cabaran Job Coach adalah untuk memberi perhatian peribadi kepada keperluan individu OKU mengikut keupayaan kognitif mereka, perubahan dalam faktor luaran, dan reaksi mereka terhadap perubahan yang boleh menjadi sangat dinamik. Sebagai contoh, Job Coach mungkin perlu menanamkan keyakinan kepada majikan yang tidak mempunyai pengalaman sebelum bekerja dengan OKU, menyelesaikan lokasi kerja yang jauh dari rumah OKU, isu masa, pengangkutan dan keselamatan peribadi yang perlu ditangani. Job Coach mungkin perlu campur tangan dalam pertikaian tempat kerja untuk menangani apa-apa prasangka atau ketegangan yang mendasari rakan-rakan OKU.

Bagi memastikan program Job Coach ini berkesan, kerajaan sangat mendorong dan mengalu-alukan penyertaan sektor korporat atau mana-mana pihak untuk bekerjasama dengan JKM dan agensi lain untuk meningkatkan pembangunan dan pemerksaan OKU. Sumbangan dan bantuan kepada OKU tidak terhad kepada bentuk kewangan atau material, tetapi memberi peluang pekerjaan kepada OKU juga merupakan sumbangan penting bagi kehidupan OKU dan masyarakat.

2.7 Kajian Terdahulu Tentang SE Dan Job Coach

SE dilaksanakan dengan tujuan asalnya adalah untuk membantu OKU mencari dan mengekalkan pekerjaan. SE melalui Job Coach adalah satu mekanisme untuk membantu mendapatkan pekerjaan bagi kumpulan individu dewasa yang mengalami ketidakupayaan yang teruk (McGaughey et al., 1995; Wehman & Kregel, 1998; Rusch & Braddock, 2004). Pendekatan SE dan Job Coach pada mulanya diperkenalkan oleh Wehman (1981) dan diteruskan lagi oleh Wehman dan Kregel (1989). Ramai penyelidik telah membuat kajian tentang pendekatan SE dan Job Coach antaranya (Bon et al., 1995; Kregel et al., 1989; MacDonald-Wilson et al., 1991; Shafer et al., 1991; Sinnott-Oswald et al., 1991; Wehman et al., 1994; Wehman et al., 1990).

Kajian lepas mendapati, SE melalui perkhidmatan Job Coach merupakan pendekatan yang lebih berkesan dan didapati berjaya berbanding perkhidmatan pemulihan tradisional (Bond et al., 2001), yang memfokuskan kepada pemulihan secara kognitif. Kajian Drake et al. (1999) telah membandingkan SE dengan perkhidmatan pemulihan tradisional. Kajian ini meneliti tiga hipotesis iaitu; SE akan menyebabkan kadar pekerjaan yang lebih tinggi, peningkatan gaji, dan kerja lebih masa berbanding dengan program pemulihan tradisional. Manakala perkhidmatan pemulihan tradisional dilihat tidak berdaya saing dalam pekerjaan kerana hanya bekerja di dalam bengkel terlindung sahaja.

Begitu juga kajian yang dilakukan oleh Lehman et al. (2002), yang juga membandingkan SE dengan perkhidmatan pemulihan tradisional. SE tertumpu kepada proses mencari pekerjaan serta sokongan yang berterusan semasa bekerja. Manakala perkhidmatan pemulihan tradisional menyediakan pelbagai perkhidmatan, termasuk latihan kemahiran

dan peluang pekerjaan terlindung. Hasil kajian ini mendapati bahawa, SE lebih cenderung untuk mendapat pekerjaan yang berdaya saing berbanding perkhidmatan pemulihan tradisional. Sekitar separuh (42 peratus) daripada individu yang menyertai SE mendapat pekerjaan berbanding dengan 11 peratus individu daripada perkhidmatan pemulihan tradisional. Individu yang menyertai SE juga bekerja lebih masa dan mendapat gaji yang lebih tinggi daripada individu yang terlibat dalam perkhidmatan pemulihan tradisional (Lehman et al., 2002). Disamping itu, SE juga menjadi pendekatan yang menarik kepada golongan OKU. Menurut Migliore et al. (2007), kebanyakan OKU lebih berminat dengan SE berbanding bekerja di bengkel terlindung. Walaupun pekerja OKU ditempatkan di peringkat yang kurang mahir, (Bond et al., 1997), sekurang-kurangnya mereka tidak dikecualikan daripada dunia pekerjaan.

Seterusnya kajian yang dilakukan oleh Keel et al., (1997) pula menyifatkan SE memberikan kesan yang positif kepada OKU, di mana SE telah membantu pekerja OKU mencari pekerjaan yang kompetitif, bersepadu dengan kadar pengkalan sebanyak 89 peratus. Hal ini disokong oleh Burns et al. (2007), yang mengatakan bahawa mereka yang menyertai SE dijangka mendapat pekerjaan dan individu yang mempunyai pengalaman kerja sebelumnya mempunyai kadar pengkalan pekerjaan yang lebih baik. Hillier et al. (2007) juga membuat kajian terhadap SE dalam masa tempoh dua tahun terhadap individu yang berumur diantara 18 sehingga 36 tahun. Hasilnya agak luar biasa dimana peserta mengekalkan pekerjaan mereka selama lebih satu tahun. Di samping itu, terdapat peningkatan dalam pendapatan mereka yang menyertai SE dengan lebih 400 peratus. Majikan memberikan penilaian yang tinggi kepada pekerja yang mengambil bahagian

dalam SE dan menunjukkan bahawa proses tersebut merupakan pengalaman yang positif. Di samping itu, pekerja OKU sendiri menyatakan kepuasan dengan pekerjaan mereka.

SE juga telah didapati berkesan dalam meningkatkan kualiti hidup. Wong et al. (2000) telah melakukan satu kajian di Hong Kong, di mana kajian mengenai peratusan individu yang mendapat penempatan pekerjaan, jenis penempatan pekerjaan, jumlah minimum gaji yang diperolehi, bilangan orang yang terus bekerja, dan jangka masa bekerja. Melalui kajian ini, keputusan mendapati bahawa, 67.3 peratus daripada peserta mendapat penempatan pekerjaan yang kompetitif. Sebahagian besar penempatan pekerjaan adalah dalam industri perkhidmatan (74.7 peratus), perkeranian (14.9 peratus), dan dalam industri pembuatan (10.4 peratus).

Begitu juga kajian yang dilakukan oleh Jenaro et al. (2002) di Australia, Jerman dan United Kingdom. Beliau mendapati bahawa strategi ke atas SE adalah kurang semasa proses permulaan dan terdapat campur tangan semasa proses pembangunan, namun hasil prestasi yang lebih baik dapat dilihat dari segi sosial dan ekonomi. Tambahan pula, bantuan sokongan adalah penting dalam menentukan kejayaan SE untuk mengekalkan penyertaan penerima ini. Jenaro et al. (2002) dan Stofberg (2007), juga menjalankan kajian terhadap majikan yang menyertai SE. Majikan yang mengambil pekerja melalui program SE melahirkan sikap positif. Mereka melihat pekerja lebih berdedikasi dan dan kualiti kerja mereka yang menyertai SE ini adalah lebih tinggi daripada pekerja lain.

Hensel et al. (2007) pula telah mengkaji faktor-faktor psikologi terhadap 60 individu OKU yang terlibat dalam SE. Kajian yang dilakukan menunjukkan sebahagian individu OKU

dilaporkan kurang berpuas hati dengan kehidupan, dan sebahagian lagi OKU lebih bermotivasi untuk mengubah keadaan buruk dengan memulakan pekerjaan (Hensel et al., 2007). Begitu juga kajian yang dijalankan oleh Noble (1985); Hill dan Wehman (1983); Hill et al. (1987), menunjukkan SE adalah kaedah yang berdaya maju dan menggunakan kos yang efektif untuk OKU memasuki alam pekerjaan. Pelaksanaan SE yang baik akan menghasilkan kadar pengambilan pekerja yang tinggi.

SE melalui perkhidmatan Job Coach juga telah terbukti memberi manfaat kepada OKU mempunyai penyakit mental yang teruk berkaitan dengan fungsi kognitif (McGurk et al., 2008) individu yang mempunyai gangguan bipolar (Tse & Yeats, 2002), dan lebih berjaya membantu individu yang berpenyakit mental mendapatkan pekerjaan yang kompetitif (Drake, 2009). OKU yang mengalami kecacatan mental yang teruk juga boleh bekerja dengan sokongan daripada Job Coach (Parent et al., 1992; Parent et al., 1994; Revell et al., 1994; Ujian et al., 1993). Dapatan ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Danley et al. (1994); Inge et al. (1996); Wehman et al. (1989); Wehman dan Revell, (1996) yang menyatakan, Job Coach membantu OKU yang mempunyai kecacatan fizikal, kecederaan otak traumatik atau ketidakupayaan psikiatri.

Setiap OKU dengan kecacatan yang berbeza akan memerlukan pendekatan yang berbeza daripada Job Coach (Fabian et al., 1993). Contohnya, orang yang mempunyai masalah psikiatri mungkin memerlukan arahan yang kurang dan masa penyeliaan daripada pekerja yang tidak mempunyai ketidakupayaan kognitif, tetapi mereka memerlukan lebih banyak advokasi dan menghadapi stigma pengasingan yang lebih besar (Danley et al., 1994; Drake et al., 1995). SE merupakan pendekatan yang dikehendaki mencapai keperluan

vokasional kerana ianya termasuk dengan pimpinan kerja, penempatan pekerjaan, pemantauan dan tindakan lanjut (Wehman & Kregel, 1985; Becker et al., 2007). Oleh itu, adalah munasabah bahawa SE membantu OKU mendapatkan dan mengekalkan pekerjaan. (Tse & Yeats, 2002).

Seperti yang dijelaskan, SE bermula di Amerika Syarikat (AS). Di AS terdapat beberapa model yang berbeza untuk SE, diantaranya ialah *Club Houses*, *Individual Placement and Support (IPS)*, *Sheltered Workshops*, *Transitional Employment Programs*, dan *Diversified Placement Approach (DPA)* (Evans & repper, 2000). Namun, perkara yang penting ialah, semua program-program ini membantu proses pemulihan OKU (Barbour, 1999). Seramai 1273 orang telah menyertai percubaan klinikal SE yang dijalankan selama dua tahun dan menunjukkan keberkesanannya dalam mencapai hasil pekerjaan yang kompetitif (Cook et al., 2005). Mereka yang terlibat dengan SE mencapai pekerjaan yang lebih kompetitif, pendapatan yang lebih tinggi, dan tidak menunjukkan tahap tekanan (Cook et al., 2005). Hasil pelaksanaan SE turut memberi kesan positif kepada mereka yang kehilangan tempat tinggal dan terlibat dengan masalah penyalahgunaan dadah (Rosenheck & Mares, 2007), serta individu yang tinggal di pendalaman (Drake et al., 1999). Perkhidmatan SE yang memenuhi piawaian berjaya dilaksanakan di bandar dan luar bandar Amerika, serta di seluruh Eropah (Catty et al., 2007).

Dianggarkan bahawa kira-kira 1.2 peratus hingga 1.5 peratus orang dewasa di Amerika Syarikat memenuhi kriteria untuk mengalami ketidakupayaan perkembangan seperti yang ditakrifkan dalam DDA tahun 2000 (Yamaki & Fujiura, 2002). Bukti menunjukkan bahawa pekerjaan dalam suasana yang terintegrasi dikaitkan dengan upah dan peluang

yang lebih tinggi untuk mengembangkan rangkaian sosial. Walau bagaimanapun, sebilangan individu OKU yang mengalami masalah pembelajaran masih menganggur, tidak bekerja, atau bekerja dalam bengkel terlindung (Jones & Bell, 2003; Yamaki & Fujiura, 2002; Rusch & Braddock, 2004). Bond dan Drake (1998) pula telah membina pendekatan ini dengan memberi tumpuan kepada OKU psikiatri. Proses ini adalah sama dengan menyediakan perkhidmatan sokongan di tempat kerja dan bukannya sokongan yang berpusat pada rawatan di klinik atau di tempat lain.

Secara keseluruhannya berdasarkan kajian terdahulu, SE melalui perkhidmatan Job Coach secara amnya didapati berjaya berbanding perkhidmatan pemulihan tradisional yang lain berhubung dengan pengekalan pekerjaan (Beyer et al., 1996; Blanck, 1994;), kepuasan kerja (Test et al., 1993), penglibatan dalam aktiviti (Kilsby & Beyer, 1996), tahap gaji (Lewis et al., 1992; Noble et al., 1991; Verdugo et al., 2007), kos faedah (Beyer et al., 1996; Lewis et al., 1992), peningkatan sendiri (Griffin et al., 1996) keazaman diri (Wehmeyer, 1994), peningkatan kualiti hidup (McCaughrin et al., 1993), dan interaksi sosial juga telah didapati sama dengan pekerja normal (Beyer et al., 1995; Parent et al., 1992; Chadsey-Rusch et al., 1998).

Kejayaan pelaksanaan SE juga dapat disimpulkan bergantung kepada tiga kriteria utama iaitu:

- i) Kebolehan dalam membuat pemilihan untuk OKU melaksanakan tugas yang diberikan.
- ii) Kebolehan mewujudkan peluang pekerjaan untuk OKU.
- iii) Falsafah dan nilai yang membimbing individu OKU dalam pemilihan pekerja.

SE dan Job Coach berjaya mengubah persepsi majikan terhadap golongan pekerja OKU yang sering dilabel sebagai kurang berdaya saing. Job Coach merupakan satu program inovatif untuk OKU mendapatkan pekerjaan. Di Malaysia, sejak program itu dilaksanakan pada tahun 2012, ia juga berjaya mengubah suasana kerja yang lebih terbuka dan kompetitif dalam kalangan OKU. Sehingga Mac 2019, seramai 2,396 peserta membabitkan OKU, majikan dan 108 jurulatih mengikut latihan itu mencakupi pegawai agensi kerajaan, swasta serta pertubuhan badan bukan kerajaan (NGO) (JKM, 2019).

Pelaksanaan Job Coach membuka mata banyak syarikat besar di negara ini untuk mengambil OKU bekerja selain menyediakan akses kemudahan bagi golongan ini. Kejayaan program yang sudah dipraktikkan di negara maju seperti Amerika Syarikat, Eropah dan Jepun mendorong JKM menubuhkan Job Coach Network Malaysia (JCNM) sebagai mekanisme untuk menggalakkan pekerjaan kekal dalam kalangan OKU. JCNM berperanan sebagai satu entiti yang bertanggungjawab memastikan kesinambungan program Job Coach dengan menyiapkan pelan tindakan dan menyediakan kepakaran jurulatih untuk Job Coach di peringkat ASEAN.

Kebanyakan pengkaji menyediakan penemuan empirikal sejak SE dilaksanakan kepada tahap yang lebih besar di beberapa negara. Di Malaysia, kajian SE dan Job Coach terlalu sedikit berbanding negara Amerika Syarikat, negara-negara Eropah dan Jepun (Wan Arnidawati, 2013). Memandangkan kesan positif SE terhadap OKU dalam isu pengangguran, adalah amat penting untuk memahami sebanyak mungkin mengenai perkembangan dan pelaksanaan SE di Malaysia.

Walaupun SE didapati menjadi kaedah yang berkesan untuk membantu OKU ke alam pekerjaan, beberapa kritikan telah ditemui melalui SE (Bond et al., 2008). Hal ini kerana, walaupun tidak mengecualikan mana-mana individu OKU daripada mengambil bahagian daripada SE, individu perlu mempunyai pekerjaan yang kompetitif sebagai matlamat dan perlu bersedia untuk bekerja agar SE dilihat berkesan. Satu lagi kritikan terhadap SE ialah, walaupun SE didapati berkesan dalam mendapatkan pekerjaan, tempoh pekerjaan yang ditawarkan hanya berlangsung untuk tempoh yang singkat (Bond et al., 2008). Walau bagaimanapun, untuk melihat SE melalui perkhidmatan Job Coach dalam jangka waktu yang panjang, kajian susulan lebih lanjut diperlukan.

Selain itu, kajian yang dijalankan mendapati SE telah meningkatkan tahap tekanan kepada individu yang menyertai program ini (Scheid & Anderson, 1995). Hal ini kerana, sokongan pekerjaan yang diberikan meletakkan individu dalam pekerjaan terbuka tanpa memberi mereka tempoh latihan sehingga mereka bersedia bekerja. Namun, Bedell et al (1998) telah menemuramah beberapa OKU yang telah menyertai SE dan latihan pemulihan yang dijalankan. Keputusan menunjukkan bahawa individu yang menyertai SE ini tidak terlalu tertekan, dan walaupun ada diantara mereka mengalami pengalaman negatif terhadap sokongan pekerjaan, mereka mampu untuk mengatasinya. Majoriti individu yang menyertai SE ini juga bersetuju jika SE ini diteruskan.

Kajian lepas juga menunjukkan batasan dari segi kos kewangan bagi pelaksanaan SE (Cimera, 1999). Walaupun kajian telah menunjukkan keberkesanan SE untuk pembayar cukai, pembuat dasar masih tidak tahu berapa banyak hasil yang akan dioptimumkan

untuk pelaburan pembayar cukai dalam SE. Dalam erti kata lain, dana yang diperuntukkan bagi SE tidak dapat mencapai titik pulangan dan semakin berkurang.

Justeru, perbincangan pengkaji-pengkaji sebelum ini jelas menunjukkan bahawa, SE memberi kesan positif ke atas kehidupan OKU, walaupun terdapat beberapa kritikan. Namun begitu, kajian lepas juga menunjukkan minat pengkaji terdahulu lebih kepada perspektif pengalaman OKU yang mendapat sokongan pekerjaan dan fokus terhadap OKU masalah pembelajaran sahaja. Penyelidikan yang lebih mendalam boleh dilakukan dengan melihat pelaksanaan SE melalui perkhidmatan Job Coach kepada semua golongan OKU dengan memahami isu-isu rumit yang dialami oleh OKU dalam mendapatkan pekerjaan.

2.8 Teori Dan Model

Bahagian ini akan meneroka Teori Tingkah Laku Terancang dan Model SE, serta aplikasi Teori Tingkah Laku Terancang dan Model SE yang digunakan untuk dijadikan rujukan pelaksanaan SE melalui perkhidmatan Job Coach yang lebih baik pada masa akan datang.

2.8.1 Teori Tingkah Laku Terancang

Teori Tingkah Laku Terancang (*Theory of Planned Behavior*) dibangunkan oleh Ajzen (1988) telah banyak digunakan dalam kajian tingkah laku dan kecenderungan seseorang. Teori ini telah digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang penyelidikan untuk meramalkan tingkah laku (Armitage & Conner, 2001) dan lain-lain digunakan untuk memahami keseimbangan kerja dan kehidupan (McCarthy et al., 2010), niat menerima latihan (Al-Eisa et al., 2009), niat bergabung dengan organisasi (Warmerdam et al., 2015),

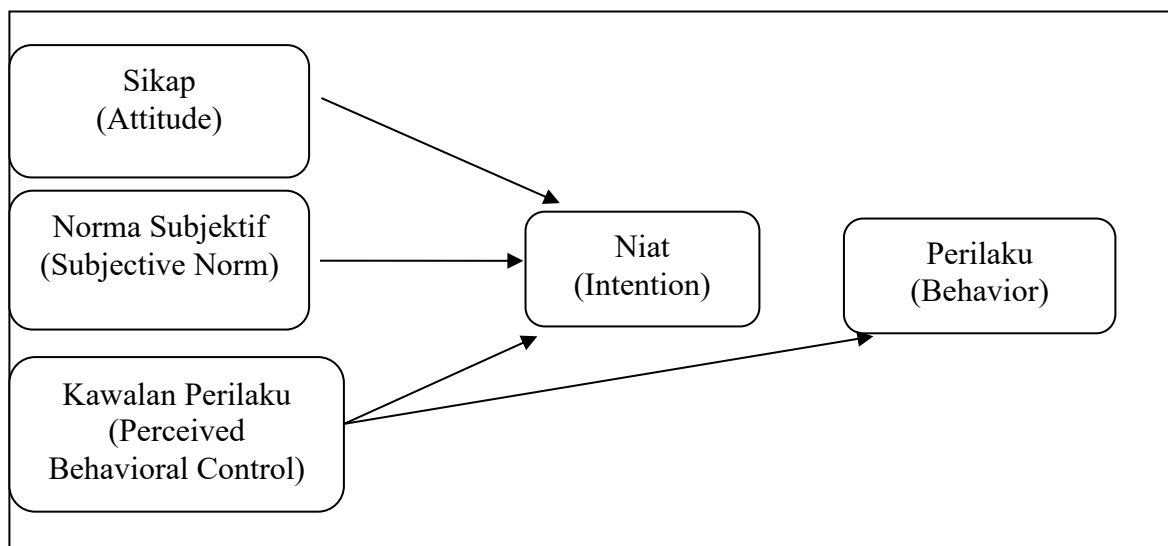
penggunaan teknologi (Baker et al., 2007), niat pekerja terhadap program penglibatan pekerja (Dawkins & Frass, 2005), niat untuk terlibat dengan salah laku akademik (Stone et al., 2009) dan niat untuk melantik OKU (Ang et al., 2015).

Teori ini boleh digunakan dengan menggambarkan faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi niat majikan untuk mengambil OKU bekerja di dalam organisasi atau syarikatnya. Teori ini juga seringkali digunakan dalam berbagai penelitian tentang perilaku dan kebiasaanya teori ini digunakan sebagai variabel intervening (*mediator*) atau penelitian untuk menjelaskan niat (*intention*) seseorang yang kemudian menjelaskan perilaku orang tersebut. Teori ini menurut Ajzen (1991) merupakan perluasan daripada Teori Tindakan Bersebab (*Theory of Reasoned Action*) yang diubahsuai berikutan kelemahan yang ketara. Teori Tindakan Bersebab menjelaskan bahawa niat seseorang untuk tingkah laku dibentuk oleh dua faktor utama, iaitu sikap terhadap tingkah laku dan norma subjektif (Fishbein & Ajzen, 1975), dan faktor lain ditambahkan pada teori tingkah laku terancang, iaitu *perceived behavioral control* (Ajzen, 1991). Sehingga kini, model Ajzen (1991) telah banyak digunakan dalam teori psikologi untuk menerangkan dan meramalkan tingkah laku manusia (Dyer 1994; Kolvereid 1996; Krueger & Carsrud 1993; Krueger, 2000).

Dipercayai bahawa, pembentukan tingkah laku manusia bergantung pada keinginan untuk melakukan tindakan tertentu pada objek (sasaran) pada waktu tertentu dan tahap perubahan tingkah laku (Fishbein & Ajzen, 1975). Kajian Krueger dan Carsrud (1993) mendapati bahawa tahap keinginan adalah peramal terbaik tingkah laku manusia yang berasal dari sikap. Selain itu, niat atau keinginan tingkah laku dianggap mempunyai

perbezaan atau kelainan yang tersendiri dan bergantung kepada objek, situasi serta masa bagi mempersembahkan sesuatu bentuk tingkah laku (Krueger, 2000).

Menurut teori ini, cara terbaik untuk meramalkan tingkah laku adalah dengan mengukur niat tingkah laku. Niat tingkah laku dapat dilihat dari tiga pemboleh ubah konseptual iaitu, sikap (*Attitude*) yang merupakan kepercayaan peribadi tingkah laku dan penilaian hasil, norma subjektif (*Subjective Norm*) iaitu kepercayaan normatif mengenai kebolehinginan sosial dan jangkaan tekanan sosial untuk melaksanakannya, dan kawalan perilaku (*Perceived Behavioral Control*) iaitu kepercayaan kawalan mengenai keupayaan dan peluang untuk melakukan tingkah laku masing-masing (Ajzen, 1991). Secara umumnya, ketiga-tiga faktor iaitu sikap, norma subjektif dan kawalan perilaku yang dicadangkan akan menentukan kesediaan individu untuk melakukan tingkah laku masing-masing (niat tingkah laku), dan fakta-fakta ini seterusnya membuktikan bahawa mereka adalah peramal yang kuat terhadap tingkah laku sebenar. Rajah 2.4 menunjukkan teori tingkah laku terancang.



Rajah 2.4. Teori tingkah laku terancang

Teori ini menyatakan kecenderungan untuk melakukan sesuatu itu lebih tinggi jika kadar norma subjektif tinggi. Persepsi kawalan tingkah laku merujuk kepada pemahaman seseorang tentang apa yang ingin dilakukannya, sama ada mudah atau sukar. Teori ini juga menyatakan kecenderungan seseorang itu terhadap sesuatu perkara atau pekerjaan lebih tinggi bila semakin mudah untuk dilakukan dan menjelaskan pencapaian tingkah laku adalah bergantung kepada keinginan dan kawalan tingkah laku.

2.8.2 Model SE

Model SE digunakan untuk pengekalan pekerjaan bagi OKU. Prinsip SE merujuk kepada "menempatkan, melatih dan mengekalkan". Pendekatan ini bertujuan untuk melihat keberkesanan pemulihan vokasional (Rusch, 1993; Jahoda et al., 2008; Beyer & Robinson 2009; Banks et al., 2010). Rajah 2.5 menunjukkan model SE.



Rajah 2.5. Model SE
Sumber: HM government (2010)

Proses SE terdiri daripada beberapa peringkat utama yang amat penting untuk memastikan ianya berjaya (Wehman & Kregal, 1985; Trach & Rusch, 1989; O'Bryan & O'Brien, 1995; Beyer & Robinson, 2009). Ciri-ciri ini termasuklah:

- Profil vokasional
- Penglibatan majikan
- Analisis dan pepadanan kerja
- Sokongan yang berterusan
- Perkembangan kerjaya

Langkah pertama dalam model SE ialah mengenalpasti laluan pekerjaan kepada setiap individu OKU. Laluan pekerjaan untuk mereka boleh dicapai bermula dengan penilaian yang baik melalui profil vokasional untuk mengetahui kemahiran individu yang dimiliki, serta memadankan kerja yang bersesuaian dengan individu. Profil Vokasional adalah proses mengenal pasti aspirasi, keperluan pembelajaran, kemahiran individu, serta pengalaman pekerja. Penjaga atau ibu bapa akan memberi gambaran kepada pihak Job Coach bagi melihat dan mengenal pasti jenis pekerjaan yang paling sesuai dengan kemahiran dan keutamaan seseorang. Sokongan umum dalam pekerjaan yang diperolehi daripada keluarga dan masyarakat adalah untuk mengesahkan bahawa aspirasi pekerjaan tertentu boleh dicapai. Job Coach juga perlu memastikan OKU yang terlibat merupakan peserta yang aktif dan bermotivasi dalam proses sokongan ini serta bersetuju dengan pelan pekerjaan yang disediakan (DH, 2010).

Seterusnya adalah penglibatan majikan. Penglibatan majikan membantu mereka mengatasi halangan pemilihan perekrutan. Teknik pengambilan secara tradisional boleh menjadi terlalu banyak wawancara yang tegas dan formal dan seterusnya jarang menghasilkan tawaran pekerjaan. Majikan semakin mengenali nilai wawancara kerja yang membolehkan individu menunjukkan kemahiran mereka di tempat kerja dan membenarkan majikan mengumpul jenis bukti bahawa wawancara formal bertujuan untuk diambil bekerja. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pekerjaan dan latihan berbanding latihan kemudian pekerjaan. Hal ini bermakna individu mendapat pekerjaan dari awal dan kebanyakan individu yang mempelajari kemahiran adalah lebih baik. Ianya dapat mengatasi halangan kesediaan kerja dan juga meningkatkan motivasi individu kerana mereka melihat dari awal bahawa mereka akan diterima bekerja.

Sebelum sokongan pekerjaan dilaksanakan, penyelidikan telah dijalankan di pasaran buruh dan di tempat kerja untuk memadankan keperluan individu OKU. Seseengah majikan bersedia untuk mengambil pekerja OKU dan menawarkan pekerjaan serta menyediakan persekitaran kerja yang sesuai. Oleh kerana itu, mereka bersetuju untuk menerima sokongan daripada Job Coach. Job Coach juga menganalisis keperluan majikan untuk OKU bagi mendapatkan padanan yang betul. Padanan yang betul diikuti oleh permohonan kerja dan seterusnya akan ditemuduga. Mereka juga menawarkan perkhidmatan dalam menyokong aktiviti menulis resume, melengkapkan permohonan membentuk dan membuat persediaan temuduga dengan OKU. Selain itu, Job Coach juga membantu majikan untuk mengubahsuai prosedur kemasukan dengan menyediakan penyesuaian yang wajar di bawah Akta Diskriminasi Kurang Upaya (2005).

Proses yang seterusnya ialah analisis dan pepadanan kerja. Analisis pekerjaan biasanya dilakukan untuk menyiasat pekerjaan secara menyeluruh supaya majikan dapat menerangkan semua aspek di tempat kerja termasuklah dari segi kesihatan dan keselamatan. Analisis kerja mungkin membuat penerangan pekerjaan baru yang sesuai dengan pekerja dan kos efektif untuk majikan. Kesesuaian pekerjaan individu dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi persepsi pekerja terhadap pembangunan kerjaya. Hal ini kerana, kesesuaian kerja akan mempengaruhi perkembangan kerjaya individu seperti kajian yang dilakukan oleh Mondy dan Noe (1996) menyatakan kesesuaian kerja adalah faktor utama yang mempengaruhi perkembangan kerjaya individu.

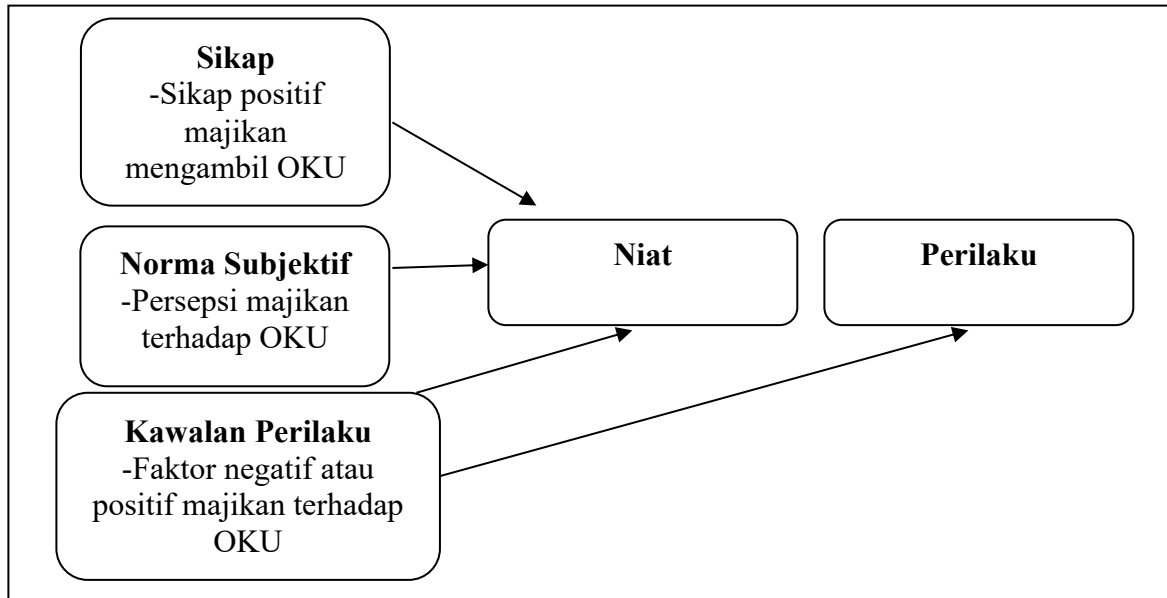
Menurut Beyer dan Robinson (2009) pula, pekerjaan di tempat kerja haruslah dipadankan termasuk tugas-tugas pekerjaan dan praktikal, sokongan sosial, sokongan untuk kesihatan dan keselamatan serta perjalanan untuk bekerja. Setiap tugas kerja adalah berbeza dan majikan mempunyai keperluan tertentu. Konteks pembelajaran juga membolehkan OKU membiasakan diri dengan tuntutan sosial yang tertentu di tempat kerja. Hal ini memungkinkan OKU dapat memadankan diri dengan persekitaran kerja yang sebenar (Beyer & Robinson, 2009). Latihan di tempat kerja biasanya diterangkan dalam keadaan yang berbeza supaya langkah-langkah pekerjaan mudah difahami untuk peringkat seterusnya (Beyer et al., 2010). Melalui cara ini, OKU tidak akan bergantung kepada orang lain terutama kepada majikan (Freedman & Fesko, 1996). Latihan ini juga menyediakan cara bagaimana untuk mengatasi kesukaran bersosial dalam kumpulan kerja. Melalui latihan di tempat kerja dan sokongan yang berterusan, OKU menjadi semakin lebih berdikari dalam melaksanakan tugas mereka dan penyelesaian masalah

disediakan iaitu melalui jurulatih yang bertugas jika mereka diperlukan. Oleh itu, peranan Job Coach sangat penting dalam membantu memastikan OKU menyesuaikan diri di tempat kerja.

Proses yang seterusnya adalah sokongan yang berterusan. Sokongan perlu disesuaikan secara individu dan disasarkan bagi memastikan kos penggunaan sumber daya yang berkesan. Tahap sokongan yang sesuai dan menggalakkan penglibatan majikan dan Job Coach adalah sangat penting. Menurut Beyer (1995), sokongan yang berterusan adalah penting untuk mengelakkan OKU kehilangan pekerjaan. Seperti yang dinyatakan, komponen utama dalam SE ialah Job Coach. Job Coach adalah orang yang bertanggungjawab untuk melatih pekerja OKU di tempat kerja. Job Coach akan memastikan bahawa latihan dan induksi berterusan berlaku dan boleh menawarkan sokongan kerja jika diperlukan. Sokongan berterusan daripada Job Coach akan memberi impak yang baik kepada OKU. Adakalanya Job Coach membantu OKU untuk bercakap dalam keadaan yang sukar (Townesley et al., 2009). Tambahan pula, Job Coach mempunyai peranan positif dalam menyokong keluarga OKU yang terlibat dalam kerja (Freedman & Fesko 1996). Beyer dan Kilsby (1998) dan Beyer et al. (1996) menyatakan bahawa, Job Coach menghabiskan masa dengan menyokong dan melatih OKU di tempat kerja. Apabila Job Coach melatih OKU, ia menggalakkan pekerja lebih berdikari dengan menggunakan teknik arahan yang sistematik (Beyer & Robinson, 2009). Job Coach menjamin sokongan berkala dan berterusan ditambah pula sokongan daripada rakan sekerja dan majikan.

Sokongan pekerjaan yang berterusan seterusnya dapat menggalakkan perkembangan kerjaya. Perkembangan kerjaya adalah proses pengembangan individu yang berterusan. Setiap pekerja ingin mencapai tahap tertinggi dalam bidang kerjanya. Secara tradisinya, melalui beberapa peringkat kerja yang berkaitan, White (1995) dalam Dayang Norelia (2001) berpendapat bahawa, kerjaya adalah perkembangan yang sangat diperlukan. Ianya dianggap sebagai pembangunan oleh individu selaras dengan prestasi yang ditunjukkan.

Secara keseluruhannya didapati bahawa, model SE yang digunakan oleh pengkaji terdahulu memberi kesan yang baik terhadap OKU dengan menjalankan penyelidikan di pasaran buruh dan di tempat kerja untuk memadamkan keperluan individu OKU selain dengan bantuan daripada pihak Job Coach. Oleh itu, model SE ini dilihat sesuai dalam membantu majikan mensuai padan OKU dan pekerjaan selain daripada teori tingkah laku terancang. Gabungan teori dan model yang bersesuaian berupaya memberi panduan dalam sesuatu kajian. Bagi kajian ini, Teori Tingkah Laku Terancang yang dibangunkan oleh Ajzen (1991) dan disokong oleh Model SE oleh Beyer dan Robinson (2009) telah digunakan. Kitaran dalam Teori Tingkah Laku Terancang bertepatan apabila diaplikasikan dengan Model SE. Gabungan kedua-dua teori dan model ini memberi panduan berkesan dalam Menilai kepuasan kerja OKU melalui pelaksanaan Job Coach. Penerapan Teori Tingkah Laku Terancang dalam kajian ini menunjukkan bahawa sikap terhadap tingkah laku merupakan persepsi majikan dan Job Coach terhadap perkara yang hendak dilaksanakan. Norma subjektif pula merupakan persepsi majikan terhadap OKU sama ada OKU dapat melakukan sesuatu kerja atau tidak, manakala Kawalan Perilaku menunjukkan faktor positif atau negatif majikan terhadap OKU (Hagger et al., 2007). Rajah 2.6 menunjukkan aplikasi teori tingkah laku terancang.



Rajah 2.6. Aplikasi teori tingkah laku terancang

Menurut Assael dalam Mana dan Iskandarsyah (2012), sikap adalah kecenderungan yang dipelajari iaitu, tidak kira sama ada menyukainya atau tidak, mereka secara konsisten akan bertindak balas terhadap suatu objek atau kelas objek. Sebagai contoh, apabila seseorang menganggap sesuatu bermanfaat bagi dirinya, maka dia akan memberikan tindakbalas positif terhadapnya, sebaliknya jika sesuatu tersebut tidak bermanfaat maka dia akan memberikan tindakbalas negatif. Hal ini terjadi apabila seseorang mempunyai sikap positif terhadap tingkah laku tertentu, dia mungkin melakukannya (Ajzen, 1991; Cheng et al., 2006; Han et al., 2010). Begitu juga apabila majikan ingin mengambil OKU bekerja, sikap OKU yang lebih baik terhadap majikan, semakin tinggi niat untuk mengambil atau mengupah mereka bekerja.

Norma subjektif pula adalah persepsi seseorang terhadap pemikiran orang lain ketika melakukan sesuatu. Lo Choi Tung (2011) menyatakan, norma subjektif merujuk kepada tekanan sosial yang dirasakan oleh individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu perilaku. Seseorang individu akan cenderung melakukan perilaku jika termotivasi oleh orang lain yang bersetuju untuk melakukan perilaku tersebut. Hal ini menunjukkan bahawa individu lain mendorong atau menghalang untuk melaksanakan sesuatu perilaku. Sebagai contoh, apabila majikan berpendapat bahawa mengambil OKU bekerja adalah tingkah laku yang wajar, hal ini akan meningkatkan motivasi untuk majikan mematuhiya.

Seterusnya adalah kawalan perilaku. Menurut Tony Wijaya (2007), kawalan perilaku adalah persepsi terhadap kekuatan yang menjadikannya faktor lebih mudah atau lebih rumit. Kawalan perilaku adalah persepsi samaada mudah atau susah dalam melakukan suatu perilaku. Lo Choi Tung (2011) mengemukakan bahawa kawalan perilaku berkaitan dengan keyakinan tentang ketersediaan sokongan dan halangan untuk melakukan sesuatu. Secara amnya, kawalan perilaku menilai tahap persepsi tentang sejauh mana faktor yang dapat dikawal oleh seseorang, yang dapat membantu atau menghalang tindakan yang diperlukan untuk bertindak balas terhadap situasi tertentu (Han et al., 2010).

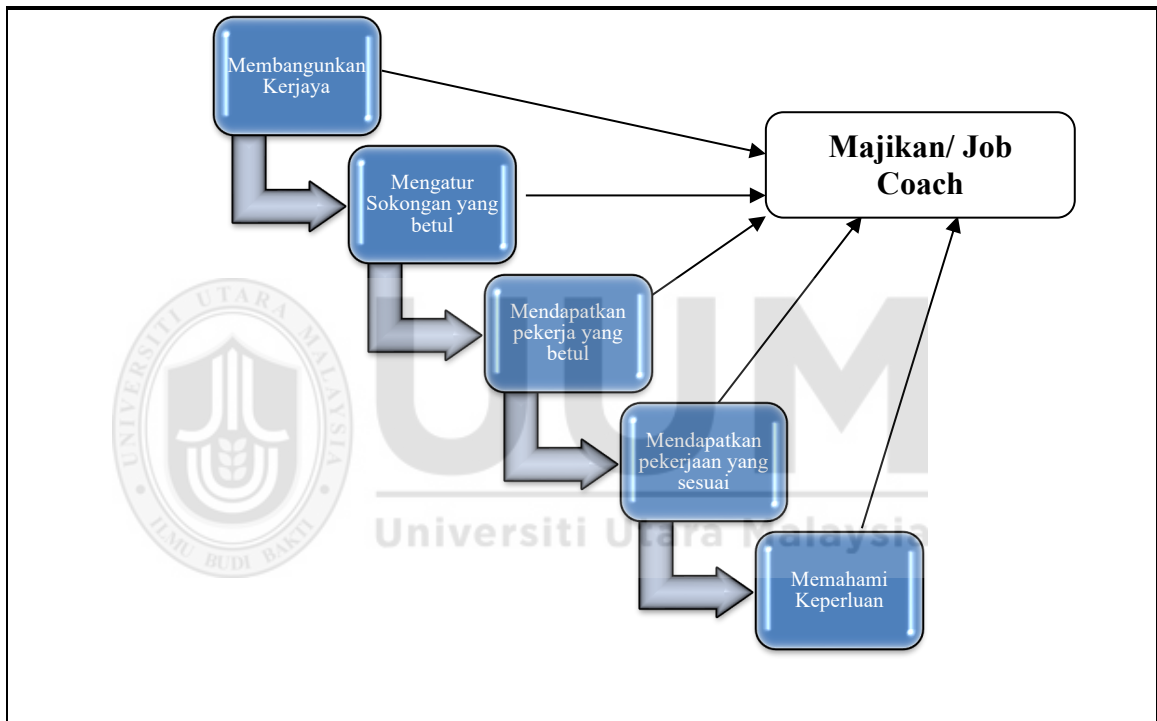
Oleh yang demikian, teori ini menegaskan bahawa sikap, norma subjektif, dan kawalan perilaku dianggap dapat mempengaruhi niat majikan untuk mengambil OKU bekerja. Ajzen (1991) dan Kim dan Hunter (1993) menyatakan bahawa, sikap mempengaruhi niat, manakala niat meramalkan tingkah laku. Kajian oleh Zanten (2005) juga menghasilkan korelasi yang kuat antara sikap dan niat. Sebagai contoh, sebelum membuat keputusan

untuk mengambil OKU bekerja, majikan mesti terlebih dahulu mempunyai sikap yang mendorong pengambilan pekerja OKU sebelum sikap ini diterjemahkan kepada niat untuk mengambil mereka bekerja. Sikap yang menggalakkan untuk mengambil OKU bekerja akan meningkatkan niat majikan untuk mengambil OKU bekerja. Sebaliknya, sikap yang negatif terhadap pengambilan pekerja OKU akan mengurangkan niat untuk mengambil OKU bekerja.

Disebabkan kurangnya kefahaman tentang OKU, kebanyakan majikan teragak-agak untuk memberi pekerjaan OKU. Teori tingkah laku terancang dapat menggambarkan niat majikan untuk mengambil OKU bekerja. Melalui teori ini, peranan sikap, norma subjektif dan kawalan dilihat dalam pengambilan keputusan bagi OKU. Justeru, teori ini juga diharap dapat memberi impak dalam pembangunan dasar awam dan organisasi yang lebih baik bagi menggalakkan dan menguruskan OKU.

Bagi model SE pula, ianya boleh menjadi rujukan atau panduan kepada majikan dan pihak Job Coach memberikan pekerjaan dan mengekalkan pekerjaan untuk OKU. Model ini pada dasarnya mempunyai tanggapan bahawa sesiapa sahaja boleh bekerja jika mereka mahu pekerjaan yang berbayar dan sokongan yang mencukupi disediakan. Model ini adalah proses yang fleksibel dan berterusan dan direka untuk memenuhi semua keperluan yang dijangkakan. Kesatuan Sokongan Pekerjaan Eropah telah menghasilkan panduan kepada model SE. Model ini digunakan untuk pengekalan pekerjaan. Perkhidmatan SE adalah pembangunan dan integrasi mekanisme yang menjamin pekerjaan jangka panjang yang mampan.

Model yang di bangunkan oleh Beyer dan Robinson (2009) mempunyai lima perkara iaitu membangunkan kerjaya, mengatur sokongan yang betul, mendapatkan pekerja yang betul, mendapatkan pekerjaan yang sesuai dan memahami keperluan. Kesemua perkara ini penting dalam menggambarkan strategi yang berkesan dalam membantu OKU bekerja dan mengekalkan pekerjaan. Rajah 2.7 menunjukkan aplikasi model SE.



Rajah 2.7. Aplikasi model SE

Perkara pertama adalah membangunkan kerjaya. Majikan harus menekankan perkembangan kerjaya kerana, dapat memberi peluang kepada pekerja OKU untuk bekerja keras bagi mengembangkan kerjaya dan memikirkan status dan masa depan mereka dalam sesebuah organisasi. Pembangunan kerjaya merupakan suatu langkah formal yang digunakan oleh majikan untuk menyokong individu mendapatkan kemahiran dan pengalaman bagi memberi semangat untuk usaha yg lebih besar pada masa hadapan

(Zafir & Fazilah, 2003). Perkembangan kerjaya adalah aktiviti berterusan yang melibatkan semua aspek pengembangan diri dan prestasi kerja, yang seterusnya membawa perubahan positif terhadap pengembangan diri dan pengembangan profesional individu.

Pembangunan kerjaya boleh melibatkan aspek kenaikan pangkat dan gaji. Menurut Hanson (1993), pembangunan kerjaya melibatkan pencapaian matlamat diri dan produktiviti yang tinggi dalam sesuatu pekerjaan dan ianya bergantung kepada minat individu dalam menjalankan tugas tersebut. Hal ini seterusnya membuka peluang kepada individu tersebut meningkat keupayaan. Justeru, majikan bertanggungjawab membantu OKU membangunkan kerjaya mereka.

Kedua, adalah mengatur sokongan yang betul. Pihak majikan perlu menyediakan kemudahan-kemudahan di tempat kerja yang lebih baik dan bersesuaian dengan kecacatan yang dimiliki oleh seseorang pekerja. Menurut Ahmad (2015), sekiranya OKU tidak diberi kemudahan yang lengkap, keperluan mereka di tempat kerja dianggap tidak lengkap dan tidak selamat. Apabila menyediakan kemudahan yang sesuai dengan kemampuan mereka, ia dapat membantu mereka menjalankan tugas dengan baik. Hal ini kerana, seandainya seseorang OKU diberi peluang bekerja, kebanyakan OKU mampu untuk melakukan kerja dan produktif seperti pekerja lain (Tiun et al., 2011). Job Coach haruslah memberikan tunjuk ajar dan sokongan yang berterusan kepada pihak OKU supaya OKU dapat melaksanakan tugas dengan baik seterusnya dapat mengekalkan pekerjaan terbuka.

Ketiga, mendapatkan pekerja yang betul. Kebanyakan majikan hanya memandang rendah terhadap kemampuan OKU. Hal ini turut menjadi penyumbang kepada tipisnya peluang OKU untuk mendapat peluang bekerja. Majikan lebih berminat dan bersedia mengambil pekerja normal yang boleh membuat lebih daripada satu kerja tertentu terutamanya yang perlu dilaksanakan jika dibandingkan dengan pekerja OKU. Majikan dan rakan sekerja sering meremehkan kekurangan mereka, terutamanya kemampuan untuk melakukan sesuatu tugas. Jika mereka menghadapi masalah di tempat kerja, kekurangan ini sering dijadikan alasan (Stone & Sawatzki, 1980).

Keempat, mendapatkan pekerjaan yang sesuai. Ia melibatkan lingkungan yang selesa bagi individu untuk menjalankan tugas untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan dalam kerjaya mereka. Selain itu, kerja yang diberikan haruslah menepati minat dan juga kemahiran yang dimiliki oleh pekerja OKU tersebut. Majikan juga perlu memastikan kawasan kerja yang selamat dan sihat kepada pekerja OKU kerana golongan ini memerlukan perhatian akibat kekurangan yang mereka miliki.

Kelima, memahami keperluan. Sebilangan besar OKU yang berusaha menempatkan diri di pasaran buruh akan menghadapi pelbagai bentuk diskriminasi dan eksploitasi (Tiun et al., 2011). Ketidakupayaan untuk mengatasi tekanan yang diberikan sering kali menyebabkan penurunan jumlah OKU yang kekal bekerja. Justeru, amatlah penting untuk pihak majikan dan Job Coach memahami keperluan mereka di tempat kerja.

2.9 Kerangka Konseptual Kajian

Pengukuran yang digunakan bagi mengkaji isu pengangguran OKU dan pelaksanaan Job Coach berupaya menjelaskan program ini. Kerangka konseptual kajian diterjemahkan dalam rajah di bawah yang melibatkan cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan, faktor-faktor keengganan pihak majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi, kepuasan kerja OKU melalui pelaksanaan Job Coach, serta keberkesanan program Job Coach. Rajah 2.7 menunjukkan kerangka konseptual kajian.





Rajah 2.8. Kerangka konseptual kajian

Kerangka konseptual dalam kajian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam isu pengangguran dalam kalangan OKU serta pelaksanaan program Job Coach dalam menyokong mereka mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian. Kerangka ini dibangunkan dengan mengambil kira faktor-faktor yang mempengaruhi kadar pengangguran OKU, cabaran yang mereka hadapi di pasaran kerja, serta elemen sokongan yang diperlukan bagi

memastikan kelangsungan kerjaya mereka. Gabungan beberapa teori dan model membolehkan kajian ini meneliti bagaimana faktor dalaman dan luaran mempengaruhi kebolehpasaran OKU, selain menilai peranan majikan, dasar kerajaan, serta inisiatif yang dilaksanakan dalam menyokong tenaga kerja OKU.

Salah satu asas utama dalam kerangka konseptual ini ialah teori tingkah laku terancang yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Teori ini menekankan bahawa niat seseorang dalam melakukan sesuatu tindakan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, iaitu sikap terhadap tingkah laku tersebut, norma subjektif, dan kawalan tingkah laku yang dirasakan. Bagi konteks kajian ini, teori ini diterapkan bagi memahami keputusan majikan dalam menggajikan pekerja OKU. Jika majikan mempunyai sikap yang positif terhadap kebolehan OKU, didorong oleh norma sosial yang menyokong pengambilan mereka bekerja, dan merasakan mereka mempunyai kawalan yang mencukupi (contohnya melalui bantuan kerajaan atau program Job Coach), maka kebarangkalian untuk mereka mengambil OKU bekerja adalah lebih tinggi. Namun, sekiranya persepsi negatif masih berleluasa, seperti tanggapan bahawa OKU kurang produktif atau memerlukan kos penyesuaian tempat kerja yang tinggi, maka niat majikan untuk menggajikan mereka akan menjadi lebih rendah.

Selain teori tingkah laku terancang, kajian ini turut berpandukan model SE yang menekankan sokongan pekerjaan secara berterusan kepada OKU bagi memastikan mereka dapat menyesuaikan diri dalam alam pekerjaan. Model SE ini menegaskan kepentingan pepadanan pekerjaan dengan kebolehan individu, latihan berterusan, dan penyediaan persekitaran kerja yang kondusif. Bagi konteks Malaysia, program Job Coach adalah salah satu bentuk sokongan pekerjaan yang selari dengan model SE, di mana OKU bukan sahaja

diberikan bimbingan sebelum bekerja, tetapi turut dibantu dalam tempoh awal pekerjaan mereka bagi memastikan keberkesanan penyesuaian di tempat kerja. Kajian ini meneliti sejauh mana model SE berjaya meningkatkan kebolehpasaran OKU, terutama dalam sektor awam dan swasta, serta mengenal pasti halangan yang menghalang pelaksanaannya secara menyeluruh.

Seterusnya, kerangka konseptual ini juga memberi tumpuan kepada faktor-faktor yang mempengaruhi pengangguran OKU, terutamanya dari perspektif majikan dan pasaran kerja. Berdasarkan kajian terdahulu, antara faktor utama yang menyumbang kepada kadar pengangguran tinggi dalam kalangan OKU ialah tahap pendidikan dan latihan yang rendah, diskriminasi di tempat kerja, aksesibiliti yang terhad, serta kekurangan dasar yang menyokong pengambilan pekerja OKU secara lebih menyeluruh. Kajian ini meneliti sejauh mana faktor-faktor ini memainkan peranan dalam pasaran kerja di Malaysia serta bagaimana inisiatif seperti dasar satu peratus pengambilan pekerja OKU dalam sektor awam dan insentif cukai kepada majikan yang menggajikan OKU dapat menangani isu ini.

Kerangka ini turut merangkumi kepuasan kerja OKU dan peranan pihak berkepentingan dalam memastikan kejayaan program Job Coach. Selain menilai kadar kejayaan Job Coach dalam membantu OKU memperoleh pekerjaan, kajian ini juga meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Elemen yang diambil kira termasuk hubungan dengan rakan sekerja dan penyelia, suasana kerja yang kondusif, peluang kenaikan pangkat, serta tahap sokongan yang diterima daripada majikan dan organisasi. Melalui aspek kepuasan kerja yang dinilai, kajian dapat memberikan cadangan yang lebih

holistik kepada pihak kerajaan dan majikan bagi memperbaiki dasar dan pelaksanaan program sokongan pekerjaan OKU di Malaysia.

Keberkesanan program Job Coach melalui peningkatan kebolehpasaran dan kadar pekerjaan OKU merupakan aspek penting dalam memastikan keterangkuman mereka dalam pasaran kerja. Melalui pelaksanaan program Job Coach yang lebih menyeluruh serta kesedaran yang lebih tinggi dalam kalangan majikan, peluang pekerjaan bagi golongan OKU dapat ditingkatkan. Hal ini akan membantu OKU memperoleh kestabilan ekonomi, mengurangkan ketidaksamaan sosial, serta menyumbang kepada pembangunan negara secara keseluruhan. Di samping itu, sokongan berterusan dalam bentuk latihan, insentif kepada majikan, serta dasar yang lebih inklusif akan memastikan bahawa OKU bukan sahaja mendapat pekerjaan tetapi juga berupaya mengekalkan dan berkembang dalam kerjaya mereka. Oleh itu, kajian ini dapat menjadi asas kepada pembentukan strategi jangka panjang dalam memperkukuhkan kebolehpasaran dan kadar pekerjaan OKU di Malaysia.

2.13 Kesimpulan

Secara keseluruhannya bab ini membincangkan isu pengangguran dalam kalangan OKU, dasar kebangsaan dan undang-undang untuk OKU, program dan inisiatif, perkembangan Job Coach di Malaysia, kajian terdahulu tentang SE dan Job Coach, teori dan model, serta kerangka konseptual kajian berkenaan isu pengangguran OKU dan pelaksanaan program Job Coach. Diharapkan, kajian ini dapat memberikan input berguna kepada pembuat dasar, majikan, serta pihak berkepentingan lain dalam memperkukuh sokongan terhadap tenaga kerja OKU dan memastikan penyertaan mereka yang lebih bermakna dalam pasaran kerja Malaysia. Bab tiga seterusnya membincangkan tentang metodologi kajian melalui kaedah kualitatif. Tujuannya adalah untuk membantu dan memahami dengan lebih luas serta terperinci tentang pengaplikasian kaedah dengan membuat huraian tentang proses kajian.



BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

Metodologi kajian adalah proses yang menghuraikan jenis kaedah yang digunakan berserta justifikasinya (Cavana, Delahaye & Sekaran, 2001; Creswell, 2003) bagi memastikan kajian dilakukan secara terancang dan teratur. Bab ini akan memberi satu laporan yang terperinci berkaitan pendekatan yang diambil untuk penyelidikan yang empirikal, proses dan rasionalnya. Secara umumnya bab ini akan menjelaskan tentang aspek-aspek penting berkaitan metodologi yang digunakan dalam kajian ini. Aspek-aspek penting yang dinyatakan dalam bab ini adalah pemilihan kaedah kajian, unit analisis (informan), lokasi kajian, paradigma kajian, serta prosedur pengumpulan dan analisis data.

3.2 Pemilihan Kaedah Kajian

Memandangkan kajian ini akan meneliti perkara yang telah dan sedang berlaku, maka pendekatan kualitatif digunakan dengan menggunakan rekabentuk kajian kes untuk mengkaji suasana dan proses yang sukar diukur. Menurut Rozmi (2015), penyelidikan kualitatif adalah kaedah penyelidikan yang menekankan deskriptif, induktif, teori berasas (*grounded theory*) dan penyelidikan tentang bagaimana manusia memberi makna kepada kehidupan. Kajian kes adalah kajian bersama sistem, sama ada bentuk prosedur atau peristiwa yang dibatasi oleh tempat, waktu atau ikatan tertentu (Kamarul, 2012).

Pendekatan kualitatif lebih sesuai digunakan selari dengan pandangan (Sabitha, 2006; Strauss & Corbin, 1998). Kajian ini tidak menetapkan hipotesis untuk diuji. Namun beberapa konsep asas kajian akan dikembangkan berdasarkan beberapa objektif yang telah digariskan hasil daripada persoalan-persoalan yang timbul dalam kajian ini. Pendekatan kualitatif dipilih kerana ia mampu membentuk suasana kondusif dan membantu kajian dijalankan secara lebih natural. Kenyataan ini digambarkan oleh Merriam (1998),

“Qualitative design allows the researcher to focus on insight, discovery and interpretation rather than hypothesis testing”

Penyelidikan ini menggunakan kaedah kualitatif dalam bentuk kajian kes. Yin (1994) mendefinisikan kajian kes sebagai kajian empirikal, yang bertujuan untuk menyelidiki kontemporari di persekitaran sebenar, terutama ketika batas antara fenomena dan persekitaran tidak jelas.

Selain itu kajian ini juga memberi fokus kepada konteks di mana sesuatu perkara itu berlaku merangkumi proses atau bagaimana sesuatu perkara itu berlaku dalam sesuatu suasana yang hendak dikaji. Hasil kajian ini dipersembahkan dalam bahasa yang mudah difahami disamping tidak bergantung pada nombor atau perkiraan statistik dalam memberikan penjelasan terhadap pembolehubah yang dikaji. Oleh itu kajian ini menggunakan pendekatan mengkaji secara mendalam dalam bentuk meneroka permasalahan kajian dengan menemubual informan yang berkaitan dengan kajian.

Pendekatan kualitatif juga tidak tertumpu kepada pengujian hipotesis atau teori namun secara asasnya pendekatan kualitatif adalah secara induktif yang akan melahirkan satu dimensi baharu berdasarkan penyelidikan yang dilakukan sebagaimana yang dijelaskan

oleh Majid Konting (1990). Para pengkaji seperti Bogdan dan Biklen (2003); Patton (1990) juga telah menyatakan bahawa kaedah kajian yang paling sesuai untuk mengetahui sesuatu fenomena secara mendalam dan terperinci di samping bertujuan menerangkan pelbagai keadaan yang berlaku memerlukan kaedah kualitatif sebagai metod kajian. Bogdan dan Biklen (2003) menyatakan, selain daripada menerangkan keadaan yang mendalam dalam bentuk data deskriptif serta kajian-kajian yang tidak bertujuan menguji hipotesis, maka kaedah kualitatif adalah paling sesuai. Usaha pengkaji bagi mendapatkan kefahaman yang mendalam bagi kajian ini akan melibatkan pelbagai pendekatan seperti triangulasi yang melibatkan pengkaji sendiri akan menemubual informan serta menganalisis dokumen-dokumen bertulis yang berkaitan (Denzin, 1978).

Sekaran (2007) pula menyarankan agar kaedah kualitatif digunakan untuk meneroka dan membuat rumusan khususnya dalam membina serta mengembangkan ilmu tertentu. Kaedah kualitatif digunakan adalah kerana ia selaras dengan persoalan dan objektif kajian iaitu dengan Meneliti cabaran-cabaran yang dihadapi oleh OKU dalam usaha mereka mendapatkan pekerjaan pelaksanaan Job Coach, mengenalpasti keengganan majikan mengambil OKU bekerja, serta menilai kepuasan kerja OKU melalui pelaksanaan Job Coach. Kaedah temubual ini juga memberikan komunikasi dua hala dan memberikan kebebasan informan menerangkan kepada pengkaji secara langsung pengalaman serta kesukaran mereka dan sebagainya.

Sekiranya penjelasan yang lebih mendalam diperlukan, penjelasan lebih lanjut boleh dilakukan. Menerusi temubual juga terdapat banyak maklumat yang di luar skop kajian tetapi berkaitan dengan kajian mampu diperolehi. Lokasi temubual tidak terhad dan harus

dilakukan mengikut kesesuaian informan. Kajian kes dipilih kerana kajian ini meneroka pemahaman yang mendalam tentang isu pengangguran OKU dan pelaksanaan Job Coach. Justeru, kaedah kualitatif adalah tepat dan mampu membantu proses kelancaran penyelidikan.

3.3 Informan Kajian

Pemilihan informan untuk kajian ini adalah berbentuk persampelan bertujuan (*purposive sampling*) kerana kajian kualitatif banyak bergantung kepada bentuk sampel sebegini (Patton 1990). Di samping itu kaedah persampelan snowball juga digunakan kerana pemilihan sampel kajian ini juga turut bergantung kepada petunjuk daripada informan untuk memilih informan lain yang berbeza dengan yang pertama. Kaedah pemilihan sampel ini dicadangkan oleh Lincon dan Guba (1985) serta Glaser dan Staruss (1976). Oleh yang demikian informan dalam kajian ini telah dipilih berdasarkan tiga kategori iaitu:

- i. Pegawai yang terlibat dengan pembuat dasar dan Job Coach
- ii. Majikan yang mengambil OKU bekerja di organisasinya
- iii. OKU yang diterima bekerja melalui bantuan Job Coach

Kategori pertama informan merupakan pegawai agensi kerajaan yang terlibat dalam pelaksanaan Job Coach, di mana setiap informan mewakili setiap agensi kerajaan yang dipilih, antaranya ialah Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya (JPOKU), Pusat Khidmat Setempat OKU Bedong, Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) serta Japan International Cooperation Agency (JICA). Pemilihan jabatan ini dibuat berdasarkan peranan mereka dalam dasar dan pengurusan program Job Coach serta kebolehan mereka

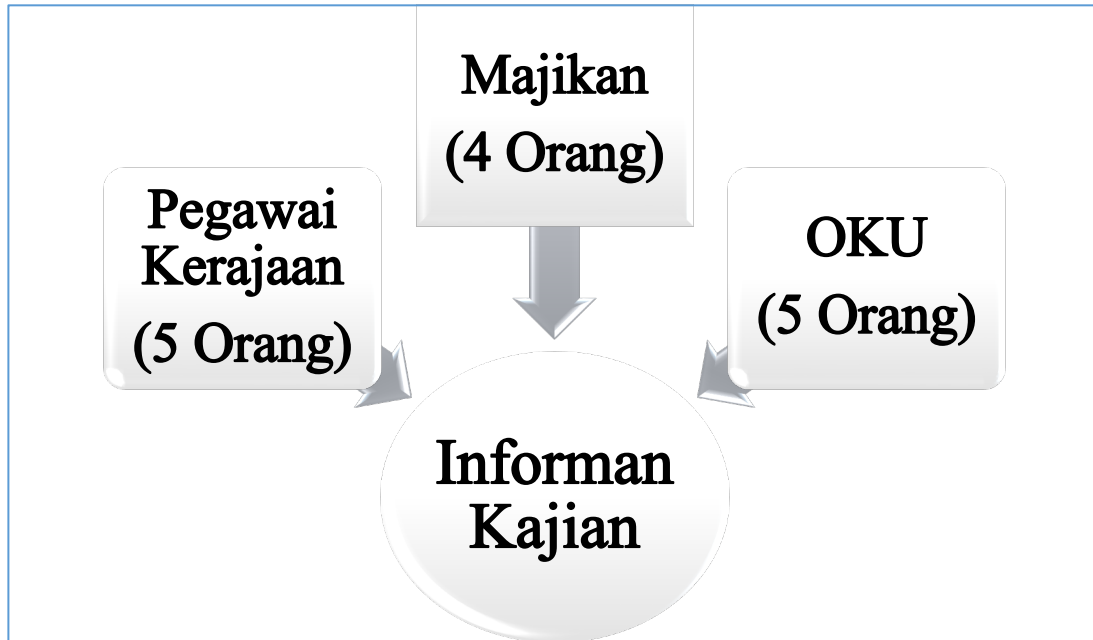
menyediakan maklumat yang diperlukan bagi menjawab persoalan kajian. JPOKU bertanggungjawab terhadap dasar dan pelaksanaan program berkaitan OKU, manakala JKM terlibat dalam pendaftaran serta kebajikan golongan ini. Pusat Khidmat Setempat OKU Bedong dipilih kerana ia berfungsi sebagai pusat latihan dan penempatan pekerjaan OKU di Kedah, sementara JICA Malaysia terlibat dalam pelaksanaan program Job Coach melalui kerjasama dengan kerajaan Malaysia. Kriteria pemilihan informan daripada beberapa agensi kerajaan adalah berdasarkan kepakaran dan sumbangan serta penglibatan mereka yang luas dalam bidang yang dikaji. Pemilihan ini juga amat bertepatan dengan konsep pakar sebagaimana yang dinyatakan oleh Davies (2001) dan Kezar (2003). Pemilihan ini juga bertujuan untuk membuat *cross check* atau triangulasi kepada fakta-fakta atau sumber sebelumnya tentang kebenaran sesuatu persoalan atau isu yang diselidiki dan juga bertujuan meningkatkan kredibiliti sumber-sumber yang diperolehi daripada dokumen ataupun dapatan lain sebelumnya. Jumlah informan tidak perlu banyak tetapi perlu bertepatan dengan aspek-aspek yang ingin diterokai (Davies, 2001).

Informan dalam kategori kedua pula adalah majikan yang mengambil OKU bekerja di organisasinya. Pemilihan sektor perkhidmatan dan perhotelan sebagai fokus kajian dibuat kerana sektor ini menawarkan peluang pekerjaan yang lebih luas kepada golongan OKU berbanding sektor lain. Laporan Jabatan Tenaga Kerja (2022) menunjukkan bahawa sektor ini lebih bersedia menerima pekerja OKU, terutamanya dalam bidang seperti khidmat pelanggan, penyediaan makanan, kerja penyelenggaraan, dan pembersihan. Selain itu, beberapa hotel dan syarikat perkhidmatan telah mengambil inisiatif menggaji pekerja OKU sebagai sebahagian daripada program tanggungjawab sosial korporat (CSR). Kajian terdahulu oleh Khoo, Tiun dan Lee (2013) juga mendapati bahawa sektor

perhotelan lebih terbuka dalam pengambilan pekerja OKU berbanding sektor lain kerana keperluan tenaga kerja yang tinggi serta skop kerja yang lebih fleksibel. Oleh itu, kajian ini memberi tumpuan kepada sektor ini bagi menilai sejauh mana majikan bersedia menerima pekerja OKU dan bagaimana program Job Coach dapat membantu meningkatkan kebolehpasaran mereka.

Manakala informan bagi kategori ketiga pula adalah lima orang OKU yang berpotensi untuk ditemu bual serta mendapat pekerjaan melalui bantuan Job Coach dipilih daripada kategori masalah pembelajaran, kecacatan fizikal dan masalah pendengaran. Secara umumnya, bilangan informan bagi tujuan temu bual bergantung kepada tema-tema kajian, isu-isu yang timbul dan penjelasan lanjut diperlukan.

Jumlah informan keseluruhan bagi kajian ini adalah 14 informan. Jumlah ini telah mencukupi dalam kajian kualitatif kerana sampel bagi kajian kualitatif tidak ditentukan, namun yang paling penting pemilihan sampel bermatlamat adalah menjadi keutamaan (Patton, 1990). Terdapat penyelidik yang mencadangkan jumlah sampel empat hingga dua belas orang sebagaimana yang dicadangkan oleh Lincoln dan Guba (1985); Hedges (1985). Begitu juga Bogdan dan Biklen (2003) menyatakan lazimnya sampel untuk kajian kualitatif adalah kecil. Namun begitu Perry (1998) mencadangkan sampel kajian untuk kualitatif dua hingga 10 atau 12 orang adalah mencukupi. Menurut Othman Lebar (2009), apabila tidak ada lagi informasi baru yang tersedia, dikatakan bahawa maklumat tersebut telah mencapai titik tepu dalam penyelidikan, dan jumlah informan sudah mencukupi. Rajah 3.1 menunjukkan kategori informan dalam kajian ini.



Rajah 3.1. Informan kajian

Kajian ini melibatkan 14 orang informan yang terdiri daripada pegawai kerajaan yang terlibat dengan pelaksanaan Job Coach, majikan yang mengambil OKU bekerja, dan OKU yang diterima bekerja melalui bantuan Job Coach. Berbanding dengan pegawai dan majikan yang dipilih menjadi informan, sasaran OKU yang terlibat dalam kajian ini adalah mereka yang boleh berkomunikasi dan dapat menjawab persoalan yang diberi. Jadual 3.1 menjelaskan ciri-ciri informan dalam kajian ini.

Jadual 3.1.
Profil Informan

Kategori	Ciri-ciri Informan
Pegawai kerajaan yang terlibat dalam pelaksanaan SE dan Job Coach	Pegawai 1 Pegawai JKM dan seorang Job Coach. Pegawai 2 Ketua Penolong Pengarah JPOKU Pegawai 3 Penolong Pengarah JPOKU

	Pegawai 4 Penolong Pengarah JPOKU
	Pegawai 5 Sukarelawan JICA dan seorang Job Coach
Majikan yang mengambil OKU bekerja	Majikan 1 Pengurus Makanan
	Majikan 2 Pengurus Hotel
	Majikan 3 Pengurus Makanan
	Majikan 4 Pengurus Hotel
OKU Masalah Pembelajaran, Fizikal, Pendengaran.	OKU 1 OKU Masalah Pembelajaran
	OKU 2 OKU Masalah Pembelajaran
	OKU 3 OKU Masalah Pembelajaran
	OKU 4 OKU Fizikal
	OKU 5 OKU Pendengaran



UUM
Universiti Utara Malaysia

3.4 Lokasi Kajian

Kajian ini dijalankan di Negeri Kedah dengan memberi fokus kepada pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach. Di Kedah terdapatnya Pusat Khidmat Setempat Bedong dan Bengkel Daya Sungai Petani yang merupakan pusat perkhidmatan yang memberi bantuan Job Coach kepada OKU untuk mencari pekerjaan.

3.4.1 Rasional Pemilihan kawasan Kajian

Rasional pemilihan kawasan kajian di Negeri Kedah adalah disebabkan Negeri Kedah merupakan negeri yang tertinggi mencatatkan jumlah bilangan pekerja OKU yang paling ramai menerima pekerjaan dengan bantuan Job Coach berbanding negeri lain, iaitu seramai 43 orang OKU yang mendapat pekerjaan pada tahun 2019 (JKM, 2019). Jadual 3.2 menunjukkan unjuran sasaran KPI mengikut negeri pada tahun 2019.

Jadual 3.2.

Unjuran Sasaran KPI Mengikut Negeri (2019)

BIL.	NEGERI	SASARAN	CAPAI
1.	Perlis	3	9
2.	Kedah	10	43
3.	Pulau Pinang	15	41
4.	Perak	10	14
5.	W.P Kuala Lumpur	20	18
6.	Selangor	20	22
7.	Melaka	15	8
8.	Negeri Sembilan	20	0
9.	Johor	15	14
10.	Pahang	15	6
11.	Terengganu	10	7
12.	Kelantan	15	37
13.	Sabah	15	12
14.	Sarawak	15	29
15.	Labuan	2	3
JUMLAH		200	263

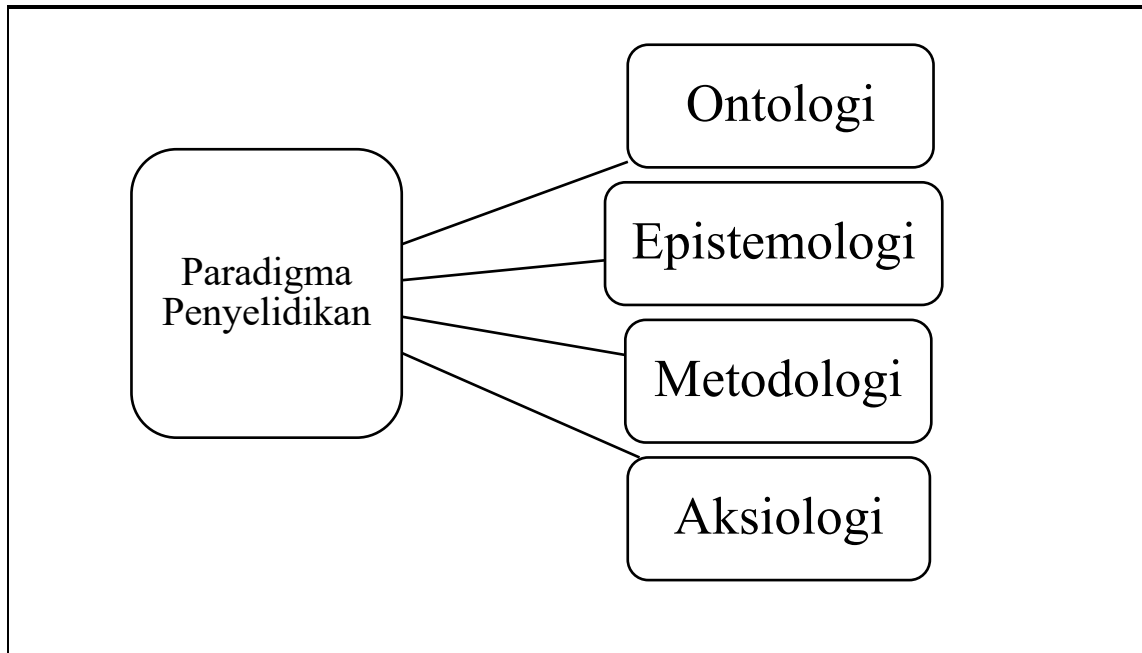
Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2019).

Lokasi kajian ini dilakukan di Bengkel Daya Sungai Petani dan di Pusat Khidmat Setempat Bedong yang beroperasi sebagai pusat perkhidmatan Job Coach dan menyediakan peluang pekerjaan di unit-unit kerja kepada pekerja OKU. Informan yang telah dikenalpasti telah didekati untuk mendapatkan persetujuan mereka untuk menyertai kajian ini. Informan yang ditemui juga telah memperkenalkan pengkaji dengan beberapa

orang informan lain yang mempunyai kriteria yang sama dalam memenuhi keperluan kajian ini. Di samping itu, majikan yang dipilih sebagai informan pula adalah mereka dari kalangan yang mengambil OKU bekerja di sekitar negeri Kedah. Pemilihan majikan ini adalah berdasarkan rekod yang diperolehi daripada Job Coach yang menguruskan OKU. Keadaan ini membawa kepada pengenalan dengan lebih ramai informan yang bersetuju untuk menyertai kajian lapangan ini.

3.5 Paradigma Ilmu Mendasari Metodologi Penyelidikan

Perbincangan mengenai metodologi dalam bahagian-bahagian berikutnya adalah berdasarkan kepada paradigma ilmu secara kualitatif. Penelitian terhadap ilmu adalah suatu yang nyata dan mempunyai kaedah yang sistematik serta saintifik. Sejarah perkembangan saintifik dan kaedah penyelidikannya mempunyai asas yang kukuh dalam ontologi, epistemologi, metodologi dan aksiologi (Farber, 2006; Jacquette, 2002; Ritchie & Lewis, 2003). Rajah 3.2 menunjukkan paradigma penyelidikan.



Rajah 3.2. Paradigma penyelidikan

Menurut Blaikie (2007), ontologi merupakan cabang falsafah yang membawa erti konsepsi mengenai realiti, tidak kira sama ada yang nyata atau abstrak, serta mempengaruhi cara manusia mendefinisikan diri dan alam di sekitarnya. Ontologi merupakan satu entiti, sifat atau komponen sesuatu benda. Ontologi ialah idea atau andaian tentang realiti sosial (keadaan sosial). Di dalam kajian sains sosial, ontologi akan memberi jawapan kepada persoalan ‘apakah yang ingin dikaji?’, maka beberapa pendekatan boleh digunakan sebagai asas kajian iaitu realisme, materialisme, idealisme dan relativisme. Manakala Bryman (2004) mendefinisikan ontologi sebagai ciri-ciri entiti sosial. Saunders et al. (2007) juga menegaskan bahawa ontologi ialah teori tentang sifat fenomena, entiti sosial yang akan dimasukkan ke dalam sistem pengetahuan.

Dari segi epistemologi ilmu ditekankan kepada proses mendalami ilmu pengetahuan atau bagaimana ilmu dapat diperoleh dengan baik. Perkataan epistemologi adalah berasal daripada episteme (pengetahuan) dan logos (ilmu atau teori), dengan perkataan lain,

epistemologi bermaksud proses memperoleh ilmu tentang sesuatu perkara berkaitan dengan masyarakat atau bagaimana manusia boleh mengetahui sesuatu perkara secara jelas. Oleh itu, epistemologi adalah cabang falsafah tentang ilmu yang bersifat sama ada rasional atau emperikal. Namun demikian, Ritchie dan Lewis (2003) mengelaskannya sebagai sama ada interpretisme atau positivisme. Bahkan, Amsal Bakhtiar (2006) berpendapat penelitian terhadap ilmu boleh dilakukan sama ada secara induktif, deduktif, kontemplatif atau dialektis. Bagi tujuan tersebut, hasil kajian yang bersifat kualitatif tidaklah boleh menjadikannya terlalu bersifat objektiviti dan penerangan berkaitan dengan hasil kajian seharusnya ditaakul oleh penyelidik itu sendiri.

Sifat kajian sama ada secara kualitatif atau kuantitatif pula merujuk kepada metodologi ilmu iaitu kaedah yang digunakan dalam sesebuah kajian bagi memperolehi data atau maklumat sebagaimana pendapat Bryman (2004) dan Olsen (2004). Pendekatan kuantitatif bermanfaat untuk pembuktian terutamanya bagi menggambarkan keseluruhan masyarakat dengan kaedah persampelan sama ada bersifat rawak atau tidak rawak. Malah, analisisnya pula perlu bersesuaian dengan objektif yang telah ditetapkan secara jelas. Walau bagaimanapun, kajian sama ada berbentuk positivisme (kuantitatif) atau fenomenologi (kualitatif) memerlukan penekanan kepentingannya untuk kehidupan manusia berlandaskan kepada falsafah aksiologi.

Landasan aksiologi pula menurut Findlay (1970) dan Rescher (2005), menekankan aspek nilai dan etika dalam kajian terhadap manusia iaitu pengetahuan mengenai penilaian perbuatan manusia dan di mana letaknya kepentingan ilmu tersebut untuk manusia amnya. Bahkan, perkataan aksiologi itu sendiri berasal daripada axia yang bermaksud nilai dan

logos merujuk kepada ilmu tentang nilai sesuatu perkara. Sesuatu nilai dikatakan sangat objektiviti sekiranya diukur hanya berdasarkan sesuatu yang nyata sahaja seperti dalam kerangka pemikiran positivis atau objektivis yang hanya mementing kaedah secara kuantitatif. Nilai juga boleh bersifat subjektif sekiranya melibatkan pemikiran, intelektual dan pandangan manusia sepertimana dipraktikkan oleh fenomenologis melalui contoh kajian kualitatif. Walau bagaimanapun, Babbie (1986), Given (2008) dan Olsen (2004) berpandangan kedua-dua pendekatan sama ada kuantitatif atau kualitatif masing-masing mempunyai kelebihan tersendiri dalam konteks kajian persekitaran hidup manusia.

Konteks kajian ini bersifat kualitatif. Kaedah kualitatif adalah di dorong oleh epistemologi *interpretivist*. Pendekatan *Interpretivist* membolehkan beberapa persoalan utama dapat difahami dengan lebih mendalam. Pengkaji menggunakan kaedah metodologi kualitatif dan terlibat dalam budaya atau kumpulan dengan memerhatikan manusia yang dikaji dan interaksi, aktiviti yang disertai, menemuramah informan, merekod sejarah hidup, membina kajian kes, menganalisis dokumen yang sedia ada, dan matlamatnya adalah untuk memperoleh pandangan orang dalam kumpulan yang dikaji. Menerusi kajian ini menunjukkan bahawa, pemahaman mengenai isu yang dikaji bukan sahaja dapat dijelaskan, malahan fenomena ini dapat dijelaskan daripada perspektif pengkaji yang memberi makna dan memberi interpretasi berasaskan pemerhatian dan kerja lapangan yang dilakukan.

3.6 Kebolehpercayaan dan Kesahan Instrumen Kajian

Bagi memastikan instrumen kajian mempunyai tahap kebolehpercayaan (*reliability*) dan kesahan (*validity*) yang tinggi, beberapa langkah telah diambil. Set soalan temu bual telah melalui proses pemeriksaan oleh pakar (*expert validation*) di mana ia disemak dan diperbaiki berdasarkan maklum balas daripada dua orang pakar akademik yang mempunyai kepakaran dalam bidang kajian OKU dan pekerjaan. Langkah ini diambil bagi memastikan setiap soalan yang dikemukakan relevan, jelas, dan sejajar dengan objektif kajian. Selain itu, kajian perintis (*pilot study*) telah dijalankan melibatkan dua pegawai Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) dan dua majikan dari sektor perkhidmatan. Kajian ini bertujuan menilai sama ada soalan temu bual difahami dengan jelas oleh responden serta memastikan ketepatan dan kesesuaian instrumen kajian sebelum temu bual utama dijalankan.

Selain itu, kaedah triangulasi data telah digunakan bagi meningkatkan kesahan kajian. Data yang diperolehi daripada tiga kumpulan utama responden, iaitu pegawai kerajaan, majikan, dan OKU, telah dibandingkan untuk mendapatkan perspektif yang lebih menyeluruh dan mengelakkan bias dalam analisis dapatan. Triangulasi ini membolehkan kajian memperoleh gambaran yang lebih tepat tentang keberkesanan program Job Coach serta cabaran yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Selain itu, dokumen rasmi dan laporan kerajaan turut digunakan sebagai rujukan silang bagi menyokong dapatan kajian dan memastikan data yang diperolehi adalah sahih dan boleh dipercayai.

Bagi kajian ini, temu bual dijalankan menggunakan kaedah temu bual separa berstruktur (*semi-structured interview*). Pendekatan ini dipilih bagi memastikan fleksibiliti dalam

mendapatkan maklumat yang lebih mendalam daripada responden, di samping mengekalkan konsistensi dalam topik kajian. Soalan utama yang telah disediakan membolehkan pengkaji mengekalkan fokus temu bual, namun pada masa yang sama memberi ruang kepada responden untuk memberikan pandangan yang lebih terperinci dan menerangkan pengalaman mereka dengan lebih bebas. Kaedah ini juga membolehkan pengkaji mengemukakan soalan tambahan sekiranya terdapat keperluan untuk mendapatkan penjelasan lanjut daripada responden. Mengambil kira langkah-langkah ini, instrumen kajian yang digunakan dalam penyelidikan ini diharap mempunyai tahap kebolehpercayaan dan kesahan yang tinggi, sekaligus memastikan dapatan yang diperoleh adalah tepat, relevan, dan berkualiti.

3.7 Etika Penyelidikan

Kajian ini dijalankan dengan mematuhi prinsip etika penyelidikan bagi memastikan hak, keselamatan, dan privasi informan terpelihara. Beberapa langkah telah diambil bagi memastikan kepatuhan terhadap garis panduan etika penyelidikan sosial dan akademik. Setiap informan diberikan borang persetujuan termaklum yang mengandungi maklumat mengenai objektif kajian, prosedur yang terlibat, serta hak mereka sebagai informan. Borang ini perlu ditandatangani sebelum sesi temu bual dijalankan bagi memastikan informan memahami sepenuhnya peranan mereka dalam kajian ini. Informan diberi peluang untuk mengajukan soalan dan mendapatkan penjelasan sebelum memberikan persetujuan mereka (Creswell & Poth, 2018).

Bagi melindungi privasi informan, semua maklumat yang diperolehi akan dirahsiakan dan hanya digunakan untuk tujuan akademik. Nama informan dan organisasi yang terlibat tidak akan didedahkan dalam laporan kajian. Setiap informan diberikan kod identiti bagi memastikan anonimitas mereka dikekalkan. Semua data yang dikumpulkan akan disimpan dengan selamat dan hanya boleh diakses oleh penyelidik yang terlibat secara langsung dalam kajian ini (Bryman, 2016).

Kajian ini dijalankan mengikut garis panduan penyelidikan yang ditetapkan oleh Universiti Utara Malaysia (UUM) dan mematuhi kod etika penyelidikan sosial yang menekankan keadilan, ketelusan, dan perlindungan hak informan. Jika diperlukan, kajian ini juga akan mendapatkan kelulusan daripada Jawatankuasa Etika Penyelidikan universiti sebelum data dikumpulkan (Silverman, 2020).

Setiap informan mempunyai hak untuk menarik diri daripada kajian pada bila-bila masa tanpa perlu memberikan sebarang alasan. Penyertaan dalam kajian ini adalah secara sukarela, dan tiada sebarang penalti atau kesan negatif akan dikenakan ke atas mereka yang memilih untuk menarik diri sebelum atau semasa kajian dijalankan (Flick, 2018).

Semua data yang dikumpulkan akan disimpan dengan selamat dalam sistem yang dilindungi kata laluan. Hanya pengkaji utama yang mempunyai akses kepada data ini bagi mengelakkan sebarang kebocoran maklumat. Selepas tempoh lima tahun, semua data akan dimusnahkan secara berkala bagi memastikan privasi informan terpelihara (Denzin & Lincoln, 2017).

Bagi menjalankan sesi temu bual dan pengumpulan data, pengkaji memastikan bahawa persekitaran temu bual adalah selesa dan bebas tekanan bagi informan. Informan diberikan kebebasan untuk menjawab soalan tanpa sebarang paksaan, dan mereka boleh memilih untuk tidak menjawab mana-mana soalan yang mereka rasa tidak selesa (Patton, 2015).

Kajian ini juga mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi Malaysia 2010, di mana semua maklumat peribadi yang diperoleh daripada informan hanya akan digunakan untuk tujuan penyelidikan dan tidak akan dikongsi dengan mana-mana pihak ketiga tanpa kebenaran mereka (PDPA Malaysia, 2010). Melalui pematuhan kepada aspek etika ini, kajian ini dapat dijalankan secara profesional serta menghasilkan dapatan yang sah dan berintegriti tanpa menjejaskan hak dan kesejahteraan informan.

3.8 Prosedur Pengumpulan Dan Analisa Data

Proses pengumpulan data dan analisa data dalam kajian ini telah dilakukan secara berperingkat bermula dengan pembentukan soalan, pengumpulan data sekunder dan seterusnya pengumpulan data primer. Langkah seterusnya adalah membincang dan menganalisa data sekaligus dalam menghasilkan dapatan kajian proses tersebut adalah seperti berikut:

3.8.1. Tempoh Kajian Lapangan

Kajian ini telah dijalankan dalam tempoh tujuh bulan, melibatkan pengumpulan data melalui temu bual, analisis dokumen, dan kajian lapangan. Jadual pelaksanaan kajian adalah seperti berikut:

Jadual 3.3.
Pelaksanaan Kajian

Fasa Kajian	Tempoh	Aktiviti
Kajian Literatur & Semakan Dokumen	Januari - Februari 2018	Analisis dasar berkaitan OKU, kajian Job Coach di peringkat antarabangsa, pengumpulan statistik pengangguran OKU.
Kajian Perintis & Validasi Instrumen	Mac 2018	Kajian perintis dengan pegawai JKM dan majikan sektor perkhidmatan.
Pengumpulan Data (Temu Bual & Pemerhatian Lapangan)	April - Oktober 2018	Temu bual dengan pegawai JPOKU, JKM, JICA, majikan, dan pekerja OKU.
Analisis Data & Penulisan Dapatan	November 2018	Penggunaan perisian Atlas.ti untuk menganalisis transkrip temu bual, kod tematik, dan triangulasi dapatan.

Temu bual dilakukan secara bersemuka bergantung kepada kesediaan responden. Setiap sesi temu bual berlangsung selama 30 hingga 60 minit, dengan rakaman audio dibuat untuk tujuan analisis lanjut.

3.8.2 Pembentukan Soalan

Proses pembentukan item-item soalan dilakukan dengan berpandukan tema dan sub-sub tema kajian yang terhasil daripada sorotan karya. Pembentukan soalan-soalan ini adalah berpandukan persoalan-persoalan kajian bagi mencapai objektif-objektif yang telah ditetapkan. Hal ini bertepatan dengan Perry (1998) yang menyatakan kajian terdahulu perlu dibaca dan diselidik dahulu sebelum membuat pembentukan soalan-soalan kajian bagi memudahkan proses analisa data yang akan diperolehi. Manakala Patton (1990) pula menyatakan pembentukan soalan kajian banyak dipengaruhi oleh sejauh mana penguasaan dalam memerhati, mengkaji dan menganalisa kajian. Bagi konteks ini, instrumen kajian

adalah faktor utama dan berdasarkan latar belakang instrumen kajian maka proses pembentukan soalan-soalan kajian telah dilakukan dengan sebaik mungkin.

3.8.3 Kaedah Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah terbahagi kepada dua bahagian iaitu:

- I. Pengumpulan Data Primer
- II. Pengumpulan Data Sekunder

3.8.4 Pengumpulan Data Primer

Teknik utama yang telah digunakan oleh pengkaji bagi mengumpulkan data kajian ini adalah temu bual. Teknik ini dipilih kerana ia berkesan dalam menyelami pandangan, persepsi, perspektif, dan pengalaman informan mengenai perkara yang dikaji. Kaedah temu bual dipercayai menyediakan pemahaman lebih mendalam mengenai isu sosial yang dikaji (Babbie, 2002). Dalam kajian ini, temu bual bersama OKU dijalankan di sebuah bilik yang dicadangkan oleh pihak JKM bagi memastikan persekitaran dan keadaan sekeliling yang selesa dan berjalan dengan lancar. Pihak JKM telah membenarkan pengkaji untuk menggunakan bilik tamu yang terdapat di dalam Bengkel Daya untuk menjalankan temu bual. Keadaan ini membantu informan menjadi lebih selesa dalam meluahkan segala pandangan dan pengalaman yang dilalui mereka.

Pengkaji adalah alat utama dalam kajian kualitatif untuk mengumpul dan menganalisis data dan boleh bertindak balas kepada keadaan dalam mengumpul dan menghasilkan maklumat yang bermakna (Merriam, 1998). Ketika temu bual dijalankan, informan telah diminta untuk bertindak balas terhadap protokol temu bual yang disediakan. Temu bual

dijalankan dalam Bahasa Melayu kerana semua informan menyatakan mereka selesa untuk berbincang di dalam Bahasa Melayu. Seperti yang dijelaskan oleh Bruner (1991) dan Polkinghorne (1988), penggunaan teknik ini telah membantu pengkaji membentuk makna berdasarkan pengalaman dan pandangan para informan tentang kepuasan kerja mereka di bawah bimbingan Job Coach. Teknik ini membantu pengkaji dan informan kajian membina hubungan mesra, yang kemudiannya amat membantu di dalam membina kepercayaan antara pengkaji dan informan sehingga membolehkan mereka meluahkan pengalaman dan pandangan ikhlas mereka.

Pengkaji telah menyediakan soalan-soalan dalam protokol temu bual yang ditanya semasa sesi temu bual. Pengkaji juga telah memberi taklimat kepada informan mengenai prosedur temu bual setiap kali sebelum sesi temu bual bermula. Pengkaji juga peka kepada konteks, di mana pengkaji boleh menganalisis data serta-merta, menjelaskan dan menganalisis data yang berkembang dari kajian dan boleh meneroka jawapan yang tidak teratur (Merriam, 1998). Sepanjang proses temu bual berlangsung, pengkaji tidak mengubah sebarang persepsi dan pandangan tentang pengalaman yang dialami mereka.

3.8.5 Pengumpulan Data Sekunder

Selain itu, pengkaji juga telah melakukan satu kajian kepustakaan yang intensif di pelbagai perpustakaan utama dalam negara, serta carian secara talian mengenai isu kajian ini. Maklumat sekunder ini telah melengkapkan data primer kajian yang dikumpulkan menerusi teknik temu bual. Data-data juga dikumpulkan daripada buku, jurnal ilmiah, kertas persidangan, bahan-bahan yang belum diterbitkan seperti laporan-laporan, teks ucapan, tesis, disertasi dan lain-lain.

3.8.6 Proses Temubual

Seperti yang dijelaskan oleh Puvnesvary (2008), penyelidikan kualitatif sangat bergantung pada temubual, terutama temubual secara bersemuka dalam mengumpulkan maklumat melalui instrumen kajian. Soalan ini telah dibina dengan berpandukan objektif yang ingin dicapai dan ia telah diuji kebolehpercayaannya melalui ujian temubual. Soalan-soalan yang disediakan adalah soalan separa berstruktur dan terbuka. Soalan separa berstruktur telah disediakan secara standard untuk semua informan.

Soalan-soalan dalam temubual separa berstruktur sudah ditentukan sebelumnya, tetapi jawapan untuk persoalan ini bersifat umum dan dapat diputuskan mengikut budi bicara penemubual dan informan. Bagi Schensul et al. (1999), kaedah ini adalah kaedah terbaik untuk meneroka dan menerangkan faktor dan subfaktor dalam penyelidikan. Soalan separa berstruktur dan terbuka pula dilakukan dengan terbuka bertujuan untuk menilai kesahan dan kebolehpercayaan data yang diperolehi. Informan temubual ini juga terdiri daripada pegawai yang mempunyai kepakaran yang berkaitan dengan bidang yang dikaji. Sebelum sesi temubual diadakan soalan-soalan temubual serta sinopsis kajian telah dihantar terlebih dahulu kepada setiap informan. Hal ini bertujuan untuk memberi masa kepada informan-informan menyediakan diri dalam memahami soalan yang akan ditemubual dalam sesi yang telah dipersetujui (Mc Hugh, 1994).

3.8.7 Prosedur Temu bual

Proses temu bual dimulakan dengan menghubungi informan yang terdiri daripada pegawai kerajaan yang terlibat sebagai pembuat dasar dan pelaksanaan Job Coach, majikan yang mengambil OKU bekerja, serta OKU yang mendapat pekerjaan melalui

bantuan Job Coach, melalui telefon, email, dan surat. Hal ini bertepatan dengan saranan Othman (2007) iaitu, perlu mengenalpasti terlebih dahulu siapa yang akan ditemu bual. Setelah mendapat persetujuan melalui telefon, maka tindakan seterusnya adalah menentukan tarikh dan tempat untuk proses temu bual. Proses merekod temu bual pula dilakukan dengan menggunakan menggunakan alat perakam suara. Temubual dalam penyelidikan kualitatif terbahagi kepada dua bahagian, iaitu temubual mendalam dan temu bual kumpulan fokus.

3.8.8 Temu Bual Mendalam Bersama Pihak Kerajaan dan Majikan

Bagi membicarakan cara mengumpulkan data dalam penyelidikan kualitatif, temu bual mendalam merupakan instrumen yang agak penting. Subtajuk berikut akan membicarakan definisi temu bual mendalam, kekuatan kaedah dan teknik, jenis temubual mendalam, dan kelemahannya. Penemu ramah yang menggunakan kaedah ini melakukan temubual secara terperinci mengikut panduan yang telah ditetapkan. Setiap perkara yang disebutkan oleh informan merupakan data penting kajian. Tindak balas yang relevan akan dicatatkan kata demi kata. Melalui kaedah ini seseorang pengkaji boleh memperoleh kefahaman yang meluas dan sempurna dengan cara mendalami sesebuah topik tertentu.

Pada masa yang sama, kaedah ini unik kerana sebab berikut:

- (1) Sampel yang lebih kecil akan digunakan.
- (2) Penyelidik dapat memberikan penerangan terperinci mengenai alasan di sebalik jawapan informan.
- (3) Ia juga membolehkan pemerhatian tindak balas yang lebih lama. Hal ini kerana, temubual dapat menghasilkan data yang tidak dapat diakses oleh informan kerana kekangan masa.

Temubual yang dijalankan bersama pihak kerajaan adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas (Creswell, 1994; Denzin & Lincoln, 2003; Marshall & Rossman, 2006). Informan dipilih terdiri daripada mereka yang terlibat dalam penggubal dasar dan mereka yang terlibat dengan pelaksanaan SE dan Job Coach.

Soalan-soalan yang ditanya disesuaikan untuk memenuhi kategori informan yang berlainan. Proses temubual dibahagikan kepada dua bidang utama iaitu, soalan mengenai orang yang ditemuduga untuk membantu mengenali informan lebih dekat dan untuk analisis tujuan dan topik yang berkaitan dengan kajian ini sendiri. Walau bagaimanapun, informan diberi hak penuh untuk berkongsi pengetahuan mereka dan menyatakan tanggapan dan pandangan terbuka mengenai perkara itu. Temubual rintis (*pilot interview*) dijalankan bagi menjawab soalan-soalan yang berkaitan dan memberi penjelasan secara konseptual. Laporan ini menyediakan asas untuk mempertimbangkan kedua-dua reka bentuk penyelidikan dan prosedur kerja lapangan. Temubual ini juga akan melibatkan informan daripada pihak JKM, JPOKU dan JICA.

Bagi temu bual bersama majikan, majikan yang terlibat terhadap kepada mereka yang mengambil dan menggajikan OKU di negeri Kedah. Persampelan kriteria digunakan untuk memilih informan yang sesuai. Oleh kerana kajian ini menyasarkan pakar yang berpengalaman mengenai fenomena yang dikaji, majikan yang dipilih adalah berdasarkan mereka yang mempunyai kriteria yang luas dan mempunyai hubungan langsung dengan pekerja OKU.

3.8.9 Temu Bual Kumpulan Fokus Bersama OKU

Bagi penyelidikan kualitatif, temu bual kumpulan fokus adalah teknik pengumpulan data yang baik. Subtajak cuba membincangkan definisi temu bual kumpulan fokus, kelebihan kaedah dan teknik, jenis temubual mendalam dan kelemahannya. Mendefinisikan perbincangan kumpulan fokus (FGD) adalah kaedah kualitatif yang popular. Melalui kaedah ini, pengkaji memilih sekumpulan individu yang mempunyai ciri-ciri tertentu untuk dibincangkan. Moderator yang dilantik (pemudah cara) akan menentukan arah perbincangan. Semua yang dinyatakan oleh ahli kumpulan adalah data penting dalam FGD. Kaedah ini memberi peluang untuk berkongsi dan membandingkan pengalaman dan pendapat peserta, dan juga memberi peluang untuk membincangkan apa yang berlaku di dunia nyata.

Kaedah ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik, seperti motivasi, tingkah laku, perasaan, strategi membuat keputusan atau pandangan beberapa individu mengenai isu atau topik tertentu. Di samping itu, FGD bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut topik penyelidikan. Tambahan pula, FGD adalah strategi untuk memahami sikap dan tingkah laku khalayak atau pengguna.

Langkah pertama yang perlu diambil ketika melaksanakan kaedah FGD adalah menentukan masalah yang diperoleh. Masalah yang ditentukan mesti dikenal pasti. Pengkaji juga perlu memilih sampel untuk menentukan satu atau lebih khalayak yang akan dikaji, bergantung pada tujuan FGD (Azizah Hamzah, 2010).

Temu bual kumpulan fokus memberi lebih banyak peluang untuk penjelasan. Melalui temu bual kumpulan fokus bersama pekerja OKU yang mendapat pekerjaan melalui bantuan Job Coach, data dibentuk dan dibangunkan melalui interaksi kumpulan. Di samping itu, temu bual ini digalakkan untuk memberikan pandangan dan pengalaman masing-masing dan perbincangan yang lebih mendalam dapat dilakukan (Puchta & Porter, 2004).

Melalui temu bual kumpulan bersama OKU, terdapat dua persoalan utama yang akan dibangunkan iaitu, pengalaman mereka dari segi kepuasan kerja di bawah Job Coach. Seperti yang dicadangkan oleh Krueger dan Casey (2000), temu bual kumpulan terdiri daripada tiga hingga lima orang untuk mewujudkan interaksi kumpulan yang lebih baik. Bahasa yang mudah digunakan iaitu Bahasa Melayu, seperti menurut Flynn (1986) untuk membuat persoalan yang sesuai dengan kemampuan golongan OKU ini. Di samping itu, persoalan terbuka yang mudah dibaca juga digunakan berdasarkan pemahaman mereka. Soalan yang berkaitan dengan topik atau idea yang sama juga dikelompokkan bersama (Dillman, 2009) supaya mengurangkan beban kognitif kepada informan dan membolehkan mereka berfikir lebih mendalam tentang topik (Lazar et al., 2010).

Bagi mencapai pemahaman yang komprehensif tentang kajian ini, empat soalan utama telah dibahagikan kepada beberapa sub soalan (seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3.3) untuk mengumpulkan data utama yang diperlukan. Berpandukan kerangka konseptual yang digunakan dan kajian semula penemuan penyelidik sebelumnya, soalan ini terbahagi kepada (3) tiga kategori iaitu:

- a) Cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan dan pelaksanaan Job Coach.
- b) Faktor keengganan pihak majikan mengambil OKU bekerja dan pelaksanaan Job Coach.
- c) Kepuasan kerja OKU di bawah bimbingan Job Coach.

Jadual 3.4.

Butiran Maklumat yang Diperlukan

Persoalan Kajian	Maklumat soalan penyelidikan yang diperlukan (Apa yang perlu diketahui oleh penyelidik)	Kaedah
PEGAWAI DAN JOB COACH		
Persoalan Kajian 1: Apakah cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan dan pelaksanaan Job Coach.		
1a Adakah dasar dan sokongan kerajaan membantu OKU mendapatkan pekerjaan?	-Sokongan yang diberikan kerajaan untuk OKU mendapatkan pekerjaan -Strategi pelaksanaan SE melalui perkhidmatan Job Coach	-Temu bual
1b Adakah kurikulum pendidikan yang dilaksanakan sesuai dengan golongan OKU?	-Kurikulum pendidikan dan latihan kemahiran yang diperlukan	-Temu bual
1c Adakah majikan menerima golongan OKU bekerja?	-Penerimaan majikan terhadap golongan OKU	-Temu bual
1d Adakah OKU berani berhadapan dengan dunia pekerjaan?	-Keyakinan diri OKU	-Temu bual

1e	Adakah bantuan dan perkhidmatan yang diberikan dapat membantu OKU mendapat pekerjaan?	- Bantuan dan perkhidmatan kepada OKU	-Temu bual
-----------	---	---------------------------------------	------------

MAJIKAN

Persoalan Kajian 2: Apakah faktor-faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja?

2a	Faktor-faktor keengganan pihak majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi dan pelaksanaan Job Coach? Dari segi perspektif kemampuan diri.	-Persepsi majikan - Faktor kemampuan diri mempengaruhi majikan mengambil OKU bekerja.	-Temu bual
2b	Faktor-faktor keengganan pihak majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi dan pelaksanaan Job Coach? Dari segi perspektif pendedahan tentang OKU.	-Persepsi majikan - Pendedahan kepada majikan tentang pengambilan OKU untuk bekerja dalam organisasi.	-Temu bual
2c	Faktor-faktor keengganan pihak majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi dan pelaksanaan Job Coach?	-Persepsi majikan -Peranan kerajaan dalam menyokong OKU.	-Temu bual

OKU

Persoalan Kajian 3: Sejauh mana kepuasan kerja OKU melalui pelaksanaan program perkhidmatan Job Coach?

3a	Sejauh mana kepuasan kerja OKU melalui pelaksanaan program perkhidmatan Job Coach?	-Pengalaman dan persepsi pekerja di bawah Job Coach - Kepuasan kerja dan emosi individu terhadap pekerjaannya.	-Temu bual
-----------	--	---	------------

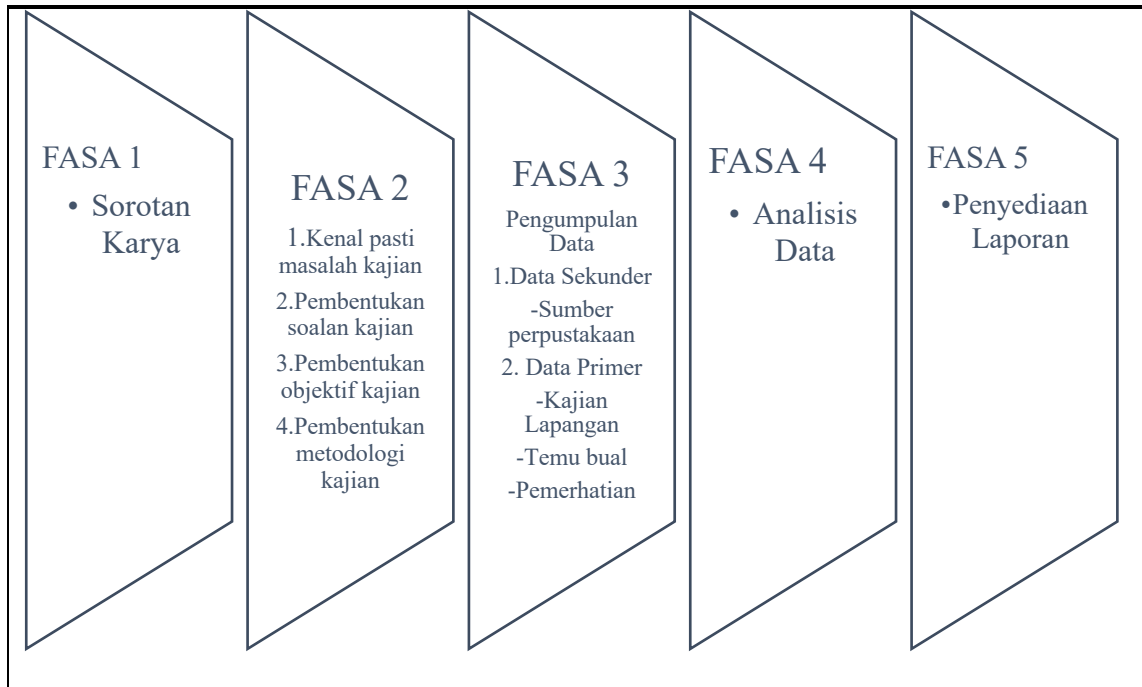
3.9 Kaedah Analisis Data

Terdapat pelbagai kaedah yang boleh digunakan untuk menganalisis data seperti perisian *Nvivo*, *Atlas.ti*, *Microsoft Word* dan tidak kurang juga terdapat pengkaji yang menggunakan kaedah secara manual. Namun untuk kajian ini, pengkaji telah menggunakan perisian *Atlas.ti* edisi ke-8 bagi menganalisis data primer yang terkumpul. *Atlas.ti* ini adalah sebuah perisian komputer yang digunakan dalam penyelidikan kualitatif. Tujuan penggunaan perisian *Atlas.ti* adalah untuk membantu pengkaji mendedahkan dan menganalisis secara sistematik mengenai fenomena kompleks yang tersembunyi dalam data tidak berstruktur (seperti transkrip, teks, multimedia, geospasial). Perisian ini menyediakan alat yang membolehkan pengkaji mengenalpasti kod dan mencatat penemuan dalam bahan data utama untuk menganalisis dan menilai kod yang ditemui.

Atlas.ti sering digunakan dalam mengekod dan menganalisis sumber seperti teks, imej, audio, video dan data geospasial. Bagi kajian ini, penggunaan perisian *Atlas.ti* adalah untuk mengekod transkrip temu bual. Menerusi perisian *Atlas.ti* ini, pengkaji dengan mudah dapat mengenalpasti mana-mana kod yang muncul dengan lebih sistematik mengikut urutan. Kod yang muncul akan tersusun mengikut urutan dan pengkaji dengan mudah mengenalpasti dari mana asal kod tersebut. Perisian *Atlas.ti* juga mempunyai fungsi untuk mentaskrip teks temu bual. Namun di dalam kajian ini, pengkaji telah menggunakan perisian *Microsoft Word* untuk menyalin semula temu bual yang dijalankan. Dalam proses penyalinan semula rakaman temu bual, pengkaji menambah nota-nota yang dibuat sepanjang proses temu bual dijalankan untuk transkrip sendiri.

Setelah proses transkripsi, pengkaji memasukkan kesemua transkrip yang telah dibuat tersebut ke dalam *Atlas.ti* edisi yang ke-8 dan terus menjalankan proses pengekodan bagi mentafsir data yang telah disalin ke dalam bentuk penulisan dari segi segi tema, konsep atau idea. Beberapa cara yang berbeza untuk membuat kod iaitu meliputi '*open coding*', '*in-vivo coding*', '*codeby coding*' dan '*quick coding*'. Namun kajian ini telah menggunakan kaedah '*open coding*' dalam membuat kod. '*Open coding*' membolehkan pengkaji membuat istilah sendiri untuk kod yang dikenalpasti. Selepas pengkaji menamakan kod yang yang dipilih, ia akan terapar di bahagian kanan perisian *Atlas.ti*. Pengkaji dapat membuat kod ketika membaca keseluruhan transkrip.

Selari dengan kajian kualitatif, pengkaji melaporkan kod di dalam bab dapatan kajian (rujuk bab 4) berdasarkan urutan iaitu dimulakan dengan kod pertama yang ditemui sehingga tiada lagi kod-kod baru yang ditemui. Kajian ini telah dijalankan ke atas 14 orang informan. Pengkaji telah memilih untuk berhenti menjalankan proses temu bual apabila tiada lagi tema-tema baru yang ditemui apabila berada pada transkrip informan ke-14. Rajah 3.3 menunjukkan kerangka pelaksanaan kajian.



Rajah 3.3. Kerangka pelaksanaan kajian

3.10 Rumusan

Bab ini telah diterangkan tentang proses kajian yang melibatkan justifikasi pemilihan bentuk kajian, proses mengumpul dan menganalisa data. Justeru, perbincangan dalam Bab Empat seterusnya adalah berkenaan hasil analisis berserta dapatan kajian mengikut objektif kajian yang digariskan menerusi Bab Satu.

BAB EMPAT

PERBINCANGAN DAN ANALISA HASIL KAJIAN

4.1 Pengenalan

Perbincangan dan analisa dapatan kajian ini dipersembahkan berpandukan tema dan sub tema mengikut turutan objektif yang dibentuk berdasarkan kerangka konsep kajian di dalam bab metodologi kajian. Analisa perbincangan adalah berdasarkan dapatan kajian yang diperolehi melalui temubual, pemerhatian dan dokumentasi daripada kajian-kajian lepas.

Analisis ini berkaitan dengan hasil penelitian yang diperoleh, yang mempunyai penjelasan merangkumi keseluruhan objektif kajian yang diperkenalkan dalam Bab 1. Keseluruhan perbincangan mengenai dapatan kajian dibahagi kepada empat bahagian. Bahagian pertama perbincangan berdasarkan dapatan kajian bagi soalan kajian 1, bahagian ke dua perbincangan dapatan kajian berdasarkan dapatan kajian bagi soalan kajian 2, bahagian ketiga perbincangan berdasarkan dapatan kajian bagi soalan kajian 3, manakala bahagian keempat perbincangan dapatan kajian berdasarkan dapatan kajian bagi soalan kajian 4 . Keseluruhan dapatan kajian dalam bab ini adalah hasil daripada respon kesemua informan serta melalui pengumpulan kaedah primer dan sekunder. Empat soalan kajian (1) Apakah cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan? (2) Apakah faktor-faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja? (3) Sejauh mana kepuasan kerja

OKU melalui pelaksanaan Job Coach? Dan (4) Bagaimanakah pandangan pihak berkepentingan terhadap pelaksanaan program Job Coach dalam membantu OKU mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian? Dapatan yang dipaparkan dalam bab ini menggambarkan interpretasi penyelidik daripada data yang diperoleh dalam bentuk pemerhatian, temu bual dan dokumen yang dihuraikan. Temu bual pula telah dijalankan dalam Bahasa Melayu. Rakaman audio dikumpulkan dengan menggunakan perakam audio MP3. Miles et al., (1994) menyatakan, audio temu bual perlu disalin secepat mungkin untuk memastikan bahawa pengkaji mengkodkan data yang konsisten daripada temu bual yang dijalankan. Perbincangan ini disokong oleh petikan ilustrasi dari transkrip temu bual untuk memahami realiti pengalaman informan.

4.2 Latar Belakang Informan Kajian

Kajian ini melibatkan tiga kumpulan utama informan, iaitu pegawai pelaksana, majikan, dan pekerja OKU, yang masing-masing memainkan peranan penting dalam memahami isu penggajian golongan OKU serta keberkesanan program sokongan Job Coach. Temu bual dijalankan dalam Bahasa Melayu mengikut keutamaan informan dan seterusnya ditranskripsikan untuk analisis lanjut.

Kumpulan pertama terdiri daripada lima informan yang memegang jawatan tinggi dalam organisasi mereka dengan pengalaman kerja antara 3 hingga 10 tahun. Dua daripada mereka adalah lelaki, manakala tiga lagi adalah perempuan. Informan 1 ialah seorang pengurus di Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang berusia antara 30 hingga 40 tahun, berbangsa Melayu, dan telah berkhidmat selama 8 hingga 10 tahun. Berpengalaman hampir 10 tahun dalam pengurusan OKU, beliau juga merupakan seorang Job Coach.

Informan 2 pula berkhidmat sebagai Ketua Penolong Pengarah di Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya (JPOKU) dan mempunyai pengalaman kerja selama 7 hingga 9 tahun. Berusia antara 40 hingga 49 tahun dan berbangsa India, beliau memainkan peranan penting dalam menguruskan inisiatif berkaitan OKU. Sementara itu, Informan 3 dan 4 merupakan Penolong Pengarah di JPOKU yang telah berkhidmat selama 1 hingga 5 tahun. Mereka berusia dalam lingkungan 31 hingga 35 tahun dan berbangsa Melayu. Informan 5 pula, seorang Job Coach berbangsa Jepun yang fasih berbahasa Melayu, telah berkhidmat di Malaysia selama 1 hingga 3 tahun dan berusia antara 30 hingga 39 tahun.

Kumpulan kedua melibatkan empat orang majikan dari pelbagai sektor yang telah mengambil pekerja OKU dalam organisasi masing-masing. Majikan 1 ialah seorang pengurus restoran berusia 45 tahun dengan 30 pekerja, termasuk 3 OKU yang mengalami kecacatan pendengaran, pertuturan, dan fizikal. Majikan 2, seorang pengurus hotel terkemuka di Negeri Kedah berusia 40 tahun, menguruskan 149 pekerja, di mana 5 daripadanya adalah OKU yang mengalami kecacatan pendengaran dan pertuturan. Majikan 3 merupakan pengurus sebuah kilang yang berusia 40 tahun dan mempunyai lebih 100 pekerja, termasuk 3 OKU dengan kecacatan pendengaran serta masalah pembelajaran. Majikan 4 pula, seorang pengurus hotel berusia 42 tahun, bertanggungjawab terhadap 132 pekerja, dengan 4 daripadanya adalah OKU yang mengalami masalah pembelajaran.

Kumpulan ketiga melibatkan lima informan OKU yang berusia antara 21 hingga 33 tahun dan terdiri daripada kaum Melayu. Kesemua mereka masih bujang, dengan empat daripadanya tinggal di Group Home yang disediakan oleh JKM di Pusat Pemulihan Dalam Komuniti (PPDK) Sungai Petani, manakala seorang lagi tinggal bersama keluarga. Tiga

daripada mereka bekerja sebagai operator di kilang, seorang dalam bidang pengkeranian, dan seorang lagi sebagai pembantu kedai. Mereka menggunakan pelbagai kaedah pengangkutan untuk ke tempat kerja, termasuk kereta, motosikal, basikal, dan berjalan kaki sekiranya jarak ke tempat kerja hanya mengambil masa sekitar tiga minit.

Empat daripada lima informan ini pernah menjadi penghuni dan pekerja di Bengkel Daya Sungai Petani (BDSP) sebelum mendapatkan pekerjaan semasa. Mereka juga pernah menghadiri program pendidikan khas dan menjalani latihan di BDSP mengikut kemampuan masing-masing. Latihan kemahiran yang disediakan di BDSP termasuk menjahit, mendobi pakaian, kulinari, penternakan ikan, pertanian, serta kontrak pembersihan kawasan. Informan yang menjalani latihan sambil bekerja di organisasi kerajaan menerima gaji RM600 sebulan serta Elaun Pekerja Cacat (EPC) sebanyak RM400 sebulan. Sebelum ini, mereka tidak pernah bekerja dan hanya mendapatkan latihan di BDSP bagi membina kemahiran untuk menyertai pasaran kerja. Jadual 4.1 menunjukkan latar belakang informan yang telah mengambil bahagian dalam kajian ini.

Jadual 4.1.
Latar Belakang Informan

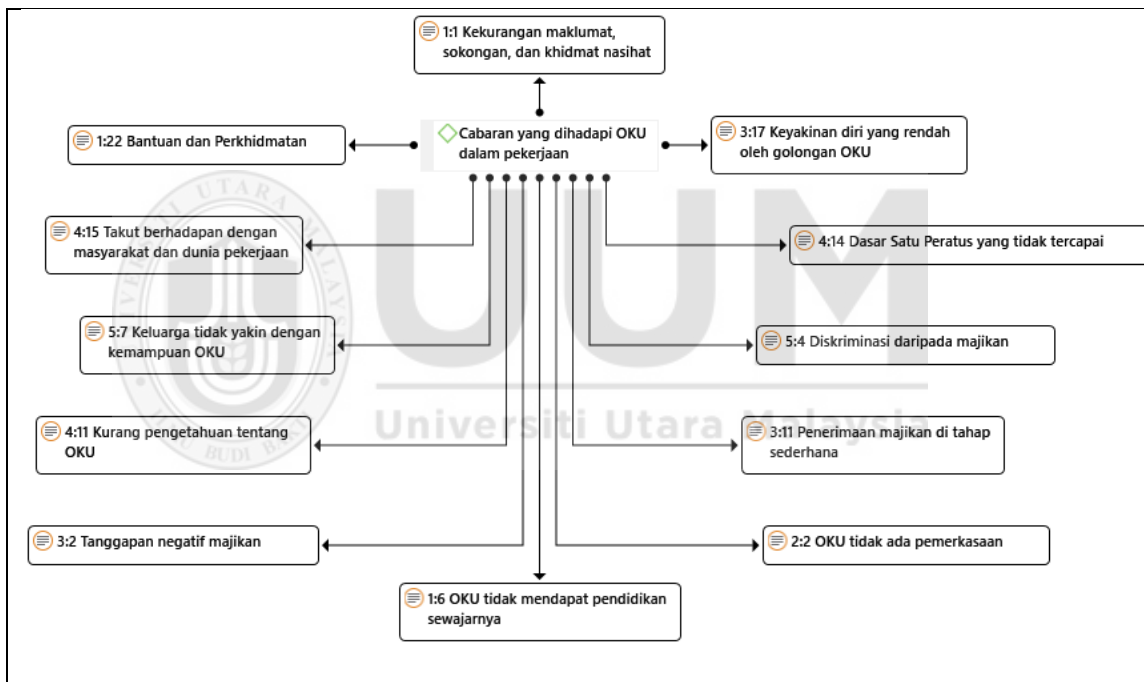
Informan	Jantina	Umur	Agensi/ Kategori Syarikat	Bil. Pekerja	Bil. OKU	Jenis Kekacatan	Pendidikan	Pengalaman Bekerja
Pegawai 1	Lelaki	37	JKM	-	-	-	Ijazah	10
Pegawai 2	Lelaki	42	JPOKU	-	-	-	Ijazah	7
Pegawai 3	Perempuan	31	JPOKU	-	-	-	Ijazah	5
Pegawai 4	Perempuan	32	JPOKU	-	-	-	Ijazah	5
Pegawai 5	Perempuan	31	JICA	-	-	-	Ijazah	5
Majikan 1	Lelaki	45	Makanan	30	3	2,3,4	Ijazah	12
Majikan 2	Lelaki	40	Hotel	149	5	2,3	Ijazah	11
Majikan 3	Lelaki	40	Perkilangan	100	3	2,6	Ijazah	10
Majikan 4	Lelaki	42	Hotel	132	4	6	Ijazah	8
OKU 1	Lelaki	22	-	-	-	6	P.Khas	7
OKU 2	Lelaki	33	-	-	-	6	P.Khas	-
OKU 3	Lelaki	21	-	-	-	6	P.Khas	-
OKU 4	Lelaki	24	-	-	-	4	Diploma	-
OKU 5	Lelaki	22	-	-	-	2	P.Khas	-

Nota: Jenis OKU:1=Penglihatan,2=Pendengaran,3=Pertuturan,4=Fizikal,5=Mental, 6= Masalah Pembelajaran, 7=Lain-lain

4.3 Objektif Pertama: Meneliti cabaran-cabaran yang dihadapi oleh OKU dalam usaha mereka mendapatkan pekerjaan

Bahagian ini membincangkan secara terperinci hasil dapatan kajian yang diperoleh melalui sesi temu bual bersama lima orang pegawai pelaksana daripada tiga agensi kerajaan, iaitu Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), Jabatan Pembangunan Orang Kurang Upaya (JPOKU), dan sukarelawan dari agensi antarabangsa, Japan International Cooperation Agency (JICA). JKM bertanggungjawab menjaga kebajikan golongan yang memerlukan, manakala JPOKU berperanan menyediakan perkhidmatan dan kemudahan seperti jagaan, perlindungan, pemulihan, latihan, serta peluang pekerjaan kepada OKU. JICA pula bekerjasama dengan JKM dalam pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach. Hasil kajian ini menjawab persoalan mengenai cabaran-cabaran

yang dihadapi OKU dalam mendapatkan pekerjaan. Berdasarkan temu bual dan analisis dokumen, beberapa cabaran utama telah dikenal pasti. Melalui penggunaan perisian Atlas.ti, pengkaji mengekod dan menganalisis data yang diperoleh. Kod-kod yang berkaitan dengan cabaran-cabaran ini dikelompokkan ke dalam kategori yang sama bagi memudahkan analisis. Pengkaji juga melampirkan kod-kod yang ditemui sepanjang proses pengkodan dalam Rajah 4.1 untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang dapatan kajian.



Rajah 4.1. Cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan.

Berdasarkan Rajah 4.1 ini, dapat dilihat sebanyak 12 kod berkaitan cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan. Namun, dapatan kajian ini merumuskan lima sub-tema berkaitannya; iaitu dasar dan sokongan kerajaan, pendidikan, sikap majikan, keyakinan diri, serta bantuan dan perkhidmatan sebagai cabaran-cabaran yang

dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan. Verbatim mendalam bagi setiap sub-tema tersebut dipaparkan di dalam Jadual 4.2.

4.3.1 Dasar dan Sokongan Kerajaan

Dasar boleh didefinisikan antaranya, sebagai apa sahaja pemilihan kerajaan sama ada untuk membuat sesuatu atau tidak membuat sesuatu (Jan-Erik Lane, 2000). Di samping itu, dasar adalah pilihan utama yang dibuat oleh individu untuk menjelaskan, menerang, mempertahankan, memimpin atau menggariskan sesuatu tindakan, sama ada benar atau disengajakan (Jeong Chun Hai @ Ibrahim & Nor Fazlina Nawi, 2007). Secara amnya, penggubalan dan pelaksanaan dasar ditentukan pada tujuan yang ingin dicapai, dengan kata lain, dasar adalah pernyataan yang diumumkan oleh kerajaan yang mengandungi arahan melibatkan keputusan berdasarkan pelbagai cabang dan tindakan yang diambil oleh pengurus atau pentadbir bagi sesebuah organisasi atau negara. Oleh kerana dasar kerajaan sentiasa berubah mengikut isu semasa dan pucuk pimpinan, maka kerajaan haruslah merangka dasar-dasar negara dengan sebaik-baiknya dan mempromosikan dasar ini secara khusus.

Kerajaan telah melaksanakan pelbagai dasar dan undang-undang untuk OKU terutama yang memberi peluang pekerjaan kepada mereka, antaranya dasar satu peratus peluang pekerjaan untuk OKU. Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 10 (PP 10/1988) menjelaskan dasar ini memperuntukkan satu peratus peluang pekerjaan di kalangan penjawat awam kepada OKU. Tujuan pelaksanaan dasar ini adalah untuk membantu OKU yang memiliki kelayakan atau kemahiran diberi peluang menjawat jawatan dalam perkhidmatan awam. Bagi mengukuhkan pembangunan modal insan dan menjadikan rakyat Malaysia sebagai

masyarakat penyayang, kerajaan telah bersetuju supaya pekeliling perkhidmatan diperkemaskan dan pengambilan OKU pada kadar sekurang kurangnya satu peratus dalam perkhidmatan awam (Pekeliling Perkhidmatan, 2008). Namun, dasar satu peratus yang dilaksanakan oleh kerajaan gagal mencapai matlamatnya.

Informan dari JPOKU yang mempunyai pengalaman menguruskan OKU lebih daripada lima tahun berkongsi maklumat tentang dasar yang diwujudkan oleh pihak kerajaan kepada golongan OKU. Dasar satu peratus telah diterapkan untuk memastikan bahawa OKU tidak ketinggalan ketika mencari peluang pekerjaan di sektor awam. Setakat ini, hanya 0.3 peratus OKU yang bekerja di sektor awam, dan kerjasama pihak yang berkaitan diperlukan untuk memastikan matlamat ini tercapai.

Menurutnya, walaupun peningkatan sebanyak 0.3 peratus, jumlah itu masih lagi kecil. Beliau juga menambah dengan menyatakan bahawa OKU tidak ada pengupayaan.

Dasar satu peratus yang dilaksanakan hanya tercapai sebanyak 0.3 peratus. NGO perlu bekerjasama dengan DET dan perlu mengambil OKU bekerja. Jangan pinggirkan OKU dan mereka perlu diberi peluang. Namun, kita lihat OKU tidak ada "empowerment". Banyak program dilaksanakan oleh kerajaan untuk mereka. Tapi mereka sendiri juga perlu berusaha untuk memajukan diri mereka

(Pegawai 2/ (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

Hal ini juga dipersetujui oleh Informan (4) yang menyatakan:

Setakat ini dasar satu peratus di sektor awam hanya menunjukkan peningkatan, tapi tak tercapai. Penglibatan OKU dalam sektor swasta juga masih kurang. Ia memerlukan kerjasama lebih padu daripada pihak bukan kerajaan.

(Pegawai 4/ (P4)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Setiap agensi bertanggungjawab memastikan bahawa pengambilan OKU dalam jawatan-jawatan dalam perkhidmatan awam dilaksanakan secara berterusan sehingga bilangan mereka yang berkhidmat di agensi berkenaan mencapai sekurang-kurangnya satu peratus. JKM akan memantau pelaksanaan dan pencapaian dasar ini di agensi berkenaan dan perkhidmatan awam keseluruhannya dari semasa ke semasa walaupun golongan ini dikatakan diberi keutamaan yang sangat rendah. Selain daripada dasar satu peratus peluang pekerjaan untuk OKU, kerajaan juga telah melaksanakan Akta OKU bagi memastikan OKU memiliki hak sama rata terhadap peluang dan penyertaan penuh dalam masyarakat setara dengan ahli masyarakat yang lain. Walaubagaimanapun, informan menyatakan kekurangan komitmen daripada badan-badan berkanun merupakan salah satu sebab dasar dan akta yang dilaksanakan tidak tercapai.

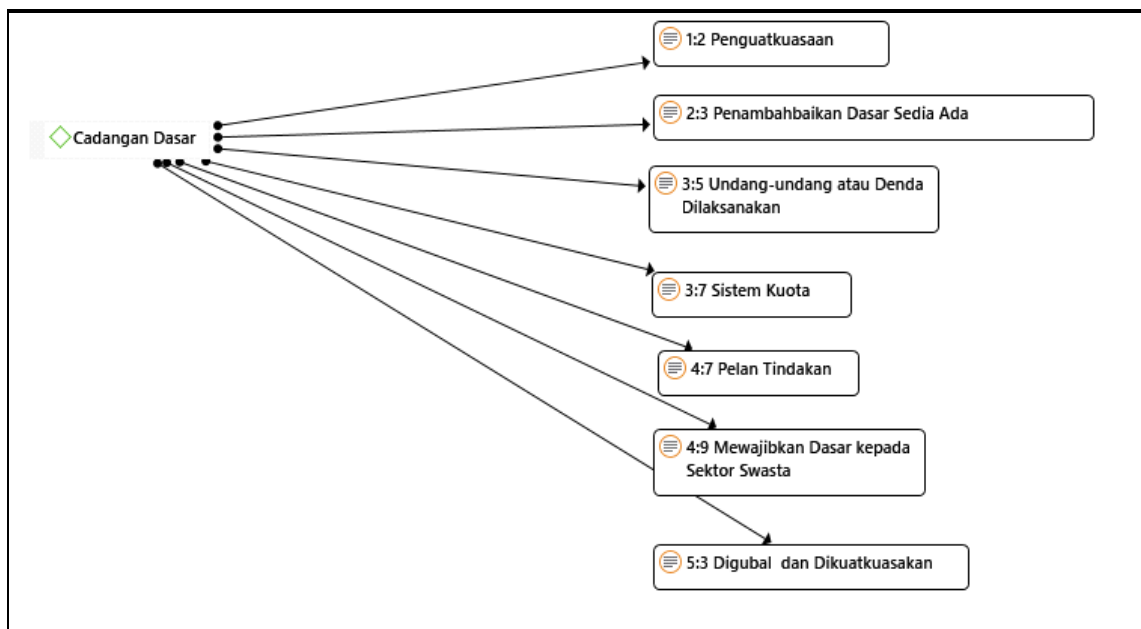
JKM tidak menafikan bahawa ramai OKU tidak memperoleh peluang pekerjaan yang setimpal walaupun mempunyai kelayakan dan sijil kemahiran. Tetapi kita tidak pinggirkan OKU. Kerajaan berusaha melaksanakan beberapa dasar selain dasar satu peratus dan di peringkat kebangsaan mahupun antarabangsa seperti Akta OKU 2008 dan Konvensyen Hak Untuk OKU yang sememangnya bertujuan memastikan OKU di negara ini dapat menikmati semua perkara seperti individu normal di samping hidup berasaskan hak, bukannya atas dasar simpati atau kebajikan. Saya merasakan bahawa kekurangan komitmen dari badan-badan berkanun antara salah satu sebab dasar ini tidak tercapai.

(Pegawai 1/ (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.00/ JKM)

Secara umumnya, isu pengangguran OKU tidak dianggap sebagai isu yang sama sekali baru untuk diperdebatkan. Namun, untuk merealisasikan supaya OKU mampu berdikari seiring perkembangan ekonomi masa depan, semua pihak memerlukan penglibatan secara

proaktif. Walau bagaimanapun, apa juga program yang dilaksanakan kerajaan tidak akan boleh menyelesaikan masalah ekonomi mereka sekiranya mereka sendiri tiada kesedaran.

Majoriti informan menyatakan Malaysia masih lagi memerlukan lebih banyak garis panduan dalam melaksanakan dasar dalam menguruskan hal ehwal individu OKU. Kerajaan perlu mengembangkan metode advokasi dan intervensi untuk mengeksploitasi dan memperkuat hak istimewa golongan ini. Sewajarnya, masyarakat juga perlu diberitahu dan dididik dasar kerajaan yang sedia ada serta kesan dasar-dasar tersebut kepada mereka. Sehingga ke hari ini, Malaysia sudah memiliki dasar dan pelan tindakan OKU. Hal ini terlihat pada hasil transkrip informan dengan menggunakan perisian Atlas.ti. Pengkaji telah menemui beberapa kod yang berkaitan cadangan penambahbaikan dasar dengan dua sub tema iaitu undang-undang penguatkuasaan dan kerjasama sektor swasta. Berikut pengkaji melampirkan kod tersebut di dalam Rajah 4.2.



Rajah 4.2. Cadangan Dasar

Jadual 4.2.
Cadangan Dasar

Sub Tema	Verbatim
1.Undang-undang/ Penguatkuasaan	<p data-bbox="641 346 1421 672">Saya merasakan perlu penguatkuasaan yang lebih ketat terhadap dasar dan polisi kerajaan. Kita boleh lihat dasar ini tidak tercapai kerana kekurangan komitmen dari badan-badan berkanun untuk melaksanakan dasar dalam organisasi mereka dan kekurangan tenaga kerja telah mengurangkan penguatkuasaannya yang efektif. Jika setiap individu sensitif terhadap keperluan dan garis panduan dasar untuk pekerja OKU, maka setiap individu akan mendapat faedah daripadanya.</p> <p data-bbox="641 714 1421 745">(Pegawai 1/ (P1)/15 Ogos 2018/ 10.01/ JKM)</p> <p data-bbox="641 787 1421 850">Dasar sedia ada dah ok. Mungkin penambahbaikan dasar sedia ada.</p> <p data-bbox="641 892 1421 924">(Pegawai 2/ (P2)/14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)</p> <p data-bbox="641 966 1421 1113">Pada pendapat saya perlu adakan sistem kuota atau undang-undang diperketatkan untuk memastikan objektif dasar dapat dicapai. Dasar tanpa pelaksanaan adalah sangat tidak praktikal.</p> <p data-bbox="641 1155 1421 1186">(Pegawai 3/ (P3)/14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)</p> <p data-bbox="641 1228 1421 1543">Buat masa ini, dasar satu peratus ini tidak tercapai. Bagi pendapat saya, kerajaan harus menyelia pelaksanaan dasar dan pelan tindakan negara mengenai OKU dan mengenalpasti semua aspek termasuk sokongan, penjagaan, perlindungan, rehabilitasi, pembangunan dan kesejahteraan OKU. Setiap dasar yang dilaksanakan oleh kerajaan mempunyai tujuan utama dan mesti dipatuhi oleh setiap ahli masyarakat dengan cara menetapkan standard serta batasan dalam setiap aktiviti.</p> <p data-bbox="641 1585 1421 1617">(Pegawai 4/ (P4)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)</p> <p data-bbox="641 1659 1421 1869">Di Malaysia ada beberapa dasar untuk OKU. Tetapi pihak berkuasa kurang menetapkan status OKU dari aspek kewajipan majikan atau pejabat kerajaan mengambil OKU sebagai pekerja produktif. Kebanyakan melibatkan pekerjaan yang kurang yakin dengan kemampuan OKU. Jika di Jepun ada sistem kuota berapa pekerja OKU yang perlu diambil</p>

untuk bekerja. Jika tidak menepati kuota yang ditetapkan mereka akan diberikan denda atau hukuman. Sektor awam pula tidak banyak menawarkan pekerjaan produktif kepada golongan OKU. Dasar dan perundangan yang dapat membela nasib OKU perlu digubal dan dikuatkuasakan untuk menjaga kebajikan dan kepentingan OKU dalam pembangunan negara.

(Pegawai 5/ (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.15/ JICA)

2. Kerjasama Sektor Swasta

Perkembangan itu ada. Cuma sektor swasta juga perlu bekerjasama supaya dasar yang kerajaan laksanakan ini tercapai. Undang-undang atau denda perlu dilaksanakan jika sekiranya ada majikan yang tidak mematuhi. Apa yang penting fokus utama kita untuk memperkasakan OKU dalam aspek pekerjaan khususnya di sektor awam. Segelintir OKU juga berasa rendah diri dengan kecacatan diri mereka. Pandangan ini harus diubah dan pada masa sama perlu pula cari pendekatan supaya mereka maju dan mampu berdikari.

(Pegawai 3/ (P3)/ 14 September 2018/ 12.16/ JPOKU)

Kerajaan hanya mengambil pendekatan sederhana dengan menggalakkan sektor swasta untuk menggajikan OKU dan tidak mengenakan sebarang syarat ke atas mereka. Sebagai tindak balas kepada ini, saya bercadang untuk mewajibkan dasar itu kepada sektor swasta apabila sektor awam sendiri gagal mencapai sasaran.

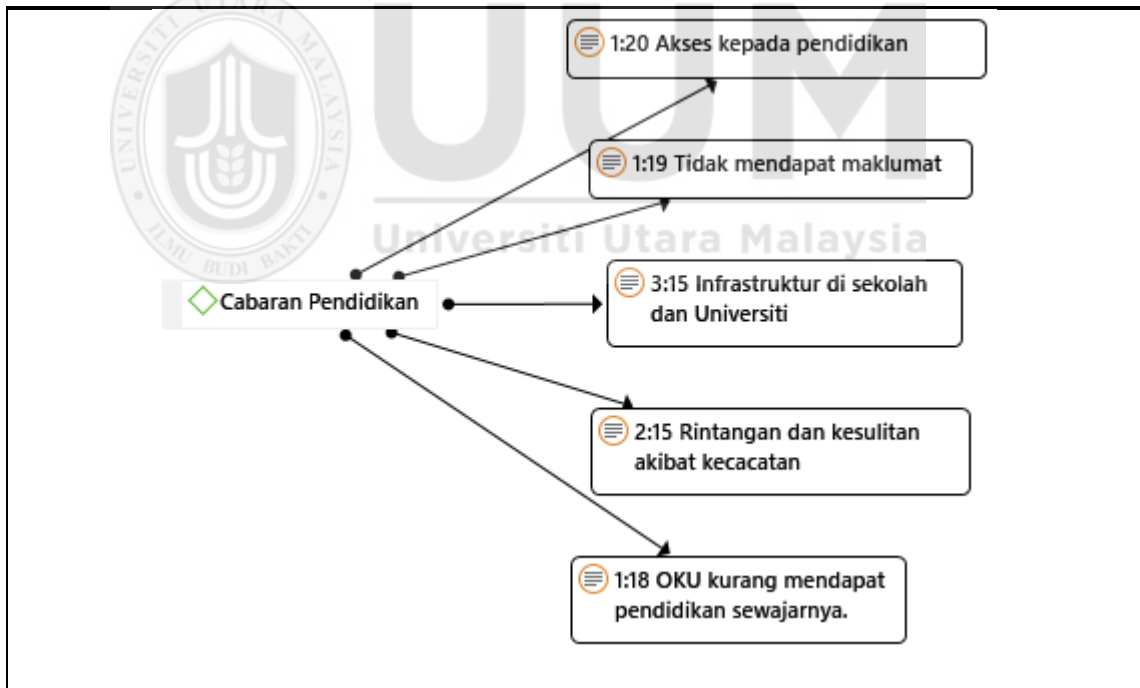
(Pegawai 4/ (P4)/ 14 September 2018/ 12.16/ JPOKU)

Bagi mencapai dasar yang dilaksanakan oleh kerajaan, segala usaha dan pendekatan bersepadu ini seharusnya didukung dan disokong oleh semua pihak dengan penuh rasa tanggungjawab. Justeru itu, sektor awam digesa untuk mencapai sasaran Dasar Satu Peratus peluang pekerjaan kepada golongan OKU dalam perkhidmatan awam bagi menunjukkan teladan baik kepada sektor swasta. Sektor awam juga harus meningkatkan usaha memenuhi peruntukan satu peratus pekerjaan kepada OKU. Kerjasama dari semua

pihak diperlukan bukan hanya daripada pihak kerajaan sahaja, tetapi kerjasama daripada pihak swasta dan badan berkanun juga perlu bagi mencapai dasar ini.

4.3.2 Pendidikan

Sub tema yang kedua dikaji dalam cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan adalah dari segi pendidikan. Kajian ini juga mendapati terdapat cabaran dalam bidang pendidikan untuk golongan OKU yang mendorong untuk kajian yang lebih jelas. Ianya dapat dilihat daripada hasil pengkodan yang dibuat ke atas transkrip informan menggunakan perisian Atlas.ti. Pengkaji telah menemui beberapa kod yang berkaitan dengan cabaran pendidikan dan melampirkan kod tersebut di dalam Rajah 4.3.



Rajah 4.3. Cabaran pendidikan

Menerusi perisian Atlas.ti, dapat dirumuskan bahawa dari segi cabaran pendidikan OKU kurang mendapat pendidikan sewajarnya, kekurangan penyampaian maklumat dan

kekurangan fasiliti. Informan yang ditemu bual menyatakan kurangnya pendidikan dan latihan kemahiran yang sewajarnya bagi OKU menyukarkan mereka untuk hidup berdikari dan tidak dapat menikmati kehidupan seperti orang normal yang lain. Informan menyatakan:

Ramai OKU yang kurang mendapat pendidikan sewajarnya. Kerajaan seharusnya membuka peluang yang luas seperti menyediakan Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional (TVET) yang lebih berkualiti kepada komuniti OKU. OKU juga perlu mempunyai guru yang berkemahiran dalam pengajaran bagi memahami kemampuan OKU untuk belajar. Guru yang berpengetahuan tentang kecacatan mempunyai sikap yang lebih positif dibandingkan dengan guru yang tidak mempunyai pengetahuan tentang kecacatan. Jika guru memiliki pengetahuan ini, keseriusan dan nilai belajar pelajar dapat disampaikan.

(Pegawai 1/ (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.15/ JKM)

Walau bagaimanapun, sebagai sebuah negara yang memberi penekanan kepada kesejahteraan rakyatnya dan mengiktiraf hak pendidikan untuk OKU, Malaysia telah menerima dan menggunakan *Salamanca Statement and Framework for Action on Special Needs Education* pada tahun 1994. Mengikut prinsip pendemokrasian pendidikan semasa, semua anak OKU dapat mengakses pendidikan. Kementerian Pendidikan telah menerapkan pendidikan khas untuk anak-anak OKU atau dikenali sebagai murid berkeperluan khas (MBK) di sekolah pendidikan khas dan juga melaksanakan Program Pendidikan Khas Integrasi (PPKI) dan Pendidikan Inklusif (PPI) di sekolah kerajaan dan bantuan kerajaan. Terdapat 32 buah Sekolah Pendidikan Khas di seluruh negara iaitu 28 peringkat rendah dan lima menengah dengan jumlah guru terlatih seramai 1,166 orang dicatatkan dalam Buku Perangkaan Pendidikan KPM 2016.

Sekolah Menengah Pendidikan Khas Vokasional (SMPKV) juga ditubuhkan di beberapa negeri, antaranya di Kuantan (Pahang), Indahpura (Johor), Shah Alam (Selangor) dan Pulau Pinang, yang bertujuan untuk memberikan latihan kemahiran untuk MBK untuk mempromosikan pembangunan kerjaya pada masa depan. Seramai 623 pelajar di sekolah-sekolah ini mempelajari pelbagai bidang kemahiran, seperti pembuatan pastri, pembuatan batik, operasi pengemasan, komputer, juruteknik dan beberapa bidang kemahiran lain (bergantung kepada kecacatan pelajar). Hal ini merupakan kaedah terbaik untuk MBK mengambil bahagian dalam pembangunan ekonomi negara.

Jadual 4. 3.

Enrolmen Murid Kurang Upaya Di Sekolah Kerajaan Dan Bantuan Kerajaan (2016)

Kategori Kurang Upaya	Enrolmen			
	Sekolah Pendidikan Khas (Prasekolah)	Sekolah Pendidikan Khas	Program Pendidikan Khas Integrasi (PPKI) (Prasekolah)	Program Pendidikan Khas Integrasi (PPKI)
Penglihatan	12	332	7	585
Pendengaran	67	1,036	34	1,807
Masalah Pembelajaran	42	726	778	54,359
Disleksia	-	-	-	2,549
Jumlah	121	2,094	819	59,300

Sumber: Perangkaan Pendidikan (2016)

Inisiatif kementerian untuk memperkenalkan pelbagai program latihan pendidikan dan kemahiran kepada MBK haruslah dipuji. Walau bagaimanapun, didapati bahawa jumlah pendaftaran MBK di sekolah pendidikan khas menurun hampir 6 peratus pada tahun 2016 kepada 2,269, berbanding dengan 2,406 pelajar pada tahun 2012 (Perangkaan Pendidikan, 2016). Bilangan guru pendidikan khas meningkat dari 1,093 menjadi 1,251, peningkatan

hampir 13 peratus, menunjukkan usaha Kementerian Pendidikan untuk meningkatkan pendidikan anak-anak OKU. Pada waktu yang sama, jumlah guru untuk program pendidikan khas integrasi juga meningkat sebanyak 23.8 peratus, iaitu daripada 10.784 menjadi 13.354 (Data Pendidikan Khas KPM, 2016).

Nisbah guru untuk satu kelas PPKI yang ditetapkan dalam Buku Panduan Pengoperasian Program Pendidikan Khas Integrasi ialah 1.5 guru bersamaan 6.5 orang murid (1.5:6.5) iaitu had minimum untuk melayakkan sebuah kelas PPKI ditubuhkan di sesebuah sekolah. Hal ini telah menunjukkan bahawa kementerian telah berjaya mewujudkan kelas PPKI, dan dibandingkan dengan jumlah kelas pembukaan MBK, setiap kelas yang dibuka telah menyediakan jumlah guru yang mencukupi. Jadual 4 menunjukkan Enrolmen MBK dan Jumlah Guru di Sekolah Pendidikan Khas Tahun 2016.

Jadual 4.4.
Enrolmen MBK Dan Jumlah Guru Di Sekolah Pendidikan Khas Tahun 2016

Kategori	Enrolmen			Jumlah Murid	
	Kurang Upaya	Prasekolah Murid	Rendah Murid		Menengah Murid
DE-Pendengaran		68	706	310	1,084
BL-Penglihatan		11	199	147	357
LD-Pembelajaran		35	199	447	681
PH-Fizikal		1	23	4	28
SD-Pertuturan		1	12	2	15
MD-Pelbagai		7	80	17	104
Jumlah Murid		123	1,219	927	2,269
Jumlah Guru		31	818	402	1,251
Nisbah Murid-Guru		3-4 (3.96)	1-2 (1.49)	2-3(2.30)	1-2(1.81)

Sumber: Data Pendidikan Khas KPM (2016)

Semua program latihan dan kemahiran yang disediakan dapat membantu MBK untuk berdikari dan kemudian mengambil bahagian dalam kehidupan terbuka dalam masyarakat, yang memerlukan penyelidikan yang lebih mendalam dan komprehensif.

Kod lain yang ditemui dalam cabaran pendidikan adalah dari segi penyampaian maklumat. Hak OKU untuk mengetahui sebarang maklumat dan berita terkini termasuk akses kepada pendidikan tidak hanya melibatkan pelajar-pelajar OKU namun juga kepada tenaga pengajar OKU baik di peringkat sekolah mahupun institusi pengajian tinggi, antara yang menjadi isu. Informan (pegawai 1) menyatakan:

Contoh seperti guru-guru pendidikan khas di sini (Kedah) kebanyakan tidak mendapat maklumat seperti ke Bengkel Daya. Mereka ada perancangan nak masukkan OKU ke Bengkel Daya tapi bengkel ini tidak boleh menampung terlalu ramai, kapasiti 100 orang. Tak boleh menampung lebih. Justeru kita cadang daftar di PKS join ventere (kemahiran atau pekerjaan apa yg sesuai untuk OKU) bergantung kepada 'assessment' sewaktu proses 'job matching'.

(Pegawai 1/ (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.20/ JKM)

Kaedah serta cara penyampaian yang kurang sesuai dan tidak tepat juga mengakibatkan maklumat gagal sampai kepada golongan OKU yang mempunyai kekangan tertentu.

Ramai pihak mungkin terlepas pandang isu ini. Menurut informan:

Banyak maklumat tidak diterima bukan kerana maklumat itu tidak ada, tetapi kerana bagaimana cara maklumat itu dihantar. Contohnya, OKU pendengaran tidak dapat memahami laporan berita kerana mereka tidak memiliki bahasa isyarat, dan OKU penglihatan tidak dapat menerima maklumat, kerana kebanyakannya hanya mempunyai gambar, tidak ada suara latar sebagai penjelasan maklumat. Dan maklumat itu tidak sampai ke kumpulan sasaran (OKU).

(Pegawai 1/ (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.21/ JKM)

Kod lain yang ditemui dalam cabaran pendidikan oleh OKU adalah kekurangan fasiliti. Hakikatnya, tahap kesedaran terutamanya di institut pengajian tinggi (IPT) untuk menyediakan fasiliti dan kemudahan yang mesra OKU masih sangat rendah. Hampir setiap institusi masih mempunyai banyak kelemahan dalam menyediakan kemudahan kepada pelajar OKU. Keadaan ini menjadikan pelajar OKU menghadapi cabaran dan rintangan dalam keseluruhan proses pembelajaran di IPT. Informan (Pegawai 2) menyatakan:

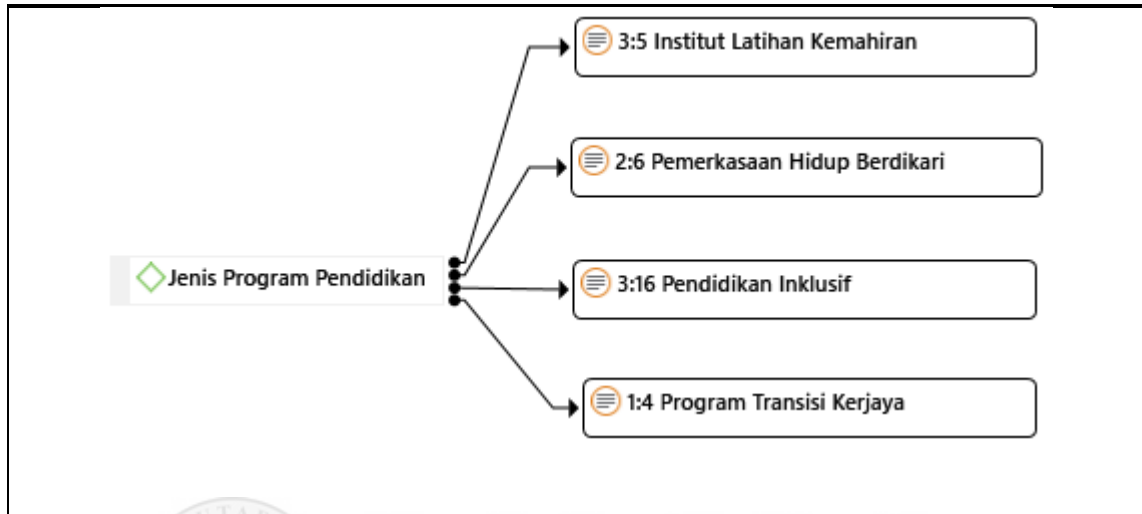
Kemudahan tidak mesra menyukarkan orang kurang upaya, terutama yang berkerusi roda. Terdapat juga beberapa institusi pendidikan tinggi yang tidak menyediakan kemudahan yang mencukupi untuk memenuhi syarat dan undang-undang yang termaktub dalam Akta untuk membina bangunan baru dan menaiktaraf bangunan yang ada untuk memenuhi keperluan orang kurang upaya.

(Pegawai 2/ (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

Sepanjang tempoh pengajian di IPT, pelajar OKU di hampir setiap IPT harus menghadapi pelbagai rintangan dan cabaran antaranya termasuk persekitaran fizikal di kawasan IPT, proses kemasukan, peluang belajar, dan tahap kesedaran pengurusan yang rendah untuk menyediakan kemudahan mesra OKU (Tinki & Hall, 1999). Halangan ini secara tidak langsung mempengaruhi prestasi akademik pelajar OKU.

Menerusi temu bual yang dijalankan, Rajah 4.4 menunjukkan terdapat beberapa jenis program pendidikan yang dilaksanakan dan disediakan oleh kerajaan untuk OKU antaranya ialah *independent living centre*, pusat perkembangan kurikulum, pendidikan inklusif, *PKS join venture* dan institut latihan kemahiran. Walau bagaimanapun, OKU

dilihat terpaksa berhadapan dengan cabaran untuk mendapat peluang pendidikan yang sama dengan pelajar normal. Walau bagaimanapun, inisiatif ini masih dianggap sebagai usaha kecil dan tidak dapat memenuhi keperluan pendidikan OKU.



Rajah 4.4. Jenis program pendidikan

Informan 1 menyatakan bahawa di Kedah terdapat program usaha sama dengan beberapa syarikat swasta. Informan 2 pula menyatakan kerajaan memberi fokus kepada pemerksaan hidup berdikari. Manakala informan 3 dan 4 menyatakan kerajaan melaksanakan pendidikan inklusif dan institut latihan kemahiran.

Seperti di Kedah, promosi di institusi termasuk Bengkel Daya Sungai Petani dan Bengkel Daya di Tunjang Jitra. Selain itu program transisi kerjaya dengan syarikat-syarikat yang terima latihan atau perkhidmatan seperti photostat, scan atau dalam bidang IT.

(Pegawai 1/ (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.21/ JKM)

Program pendidikan ada. Cuma pada masa sekarang kita fokus kepada 'independent living empowerment'. OKU lebih berdikari. Kalau tak dia akan down. Kerajaan bercadang mewujudkan '7 independent living centre' dan masih dalam cadangan. Peruntukan akan dapat mulai tahun hadapan (2019)

(Pegawai 2/ (P2)/ 14 September 2018/ 11.21/ JPOKU)

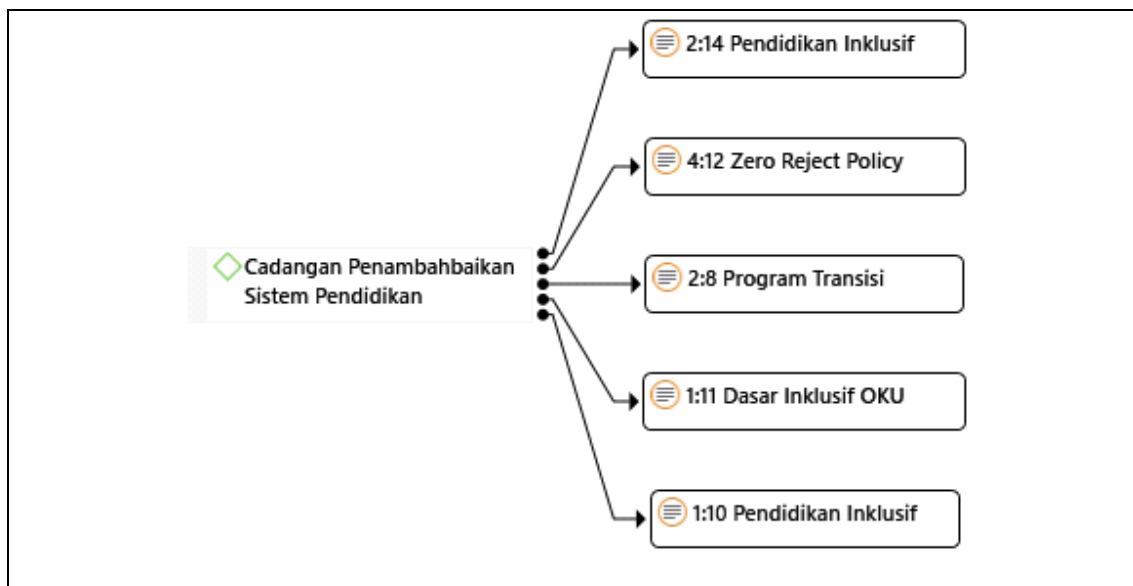
Seperti yang diketahui, kerajaan telah melaksanakan Program Pendidikan Inklusif untuk murid keperluan khas yang dihadiri oleh murid keperluan pendidikan khas bersama-sama dengan murid lain dalam kelas yang sama di sekolah kerajaan atau sekolah bantuan kerajaan. Tujuan dari Program Pendidikan Inklusif adalah untuk meningkatkan penyertaan OKU dalam program akademik dan non-akademik. Pendidikan Inklusif ini juga adalah untuk memberi kesedaran masyarakat supaya tidak menafikan potensi OKU.

(Pegawai 3/ (P3)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Kerajaan telah memberi peluang kepada OKU mengikuti latihan kemahiran seperti membaiki kenderaan dan peralatan elektrik, membuat kek, keropok dan kraf tangan di Pusat Giat Mara, Kolej Komuniti, Pusat Latihan dan Pemulihan Orang Cacat (JARO) dan lain-lain institusi. Di sini, para OKU dilatih dalam berbagai bidang profesional sehingga mereka dapat bekerja secara mandiri dan bersama-sama untuk mendapatkan gaji atau menjalankan bisnes sendiri. Pada pendapat saya sistem pendidikan untuk anak OKU yang disediakan oleh kerajaan semakin baik dan berkualiti. Sebagai contoh pendidikan inklusi IPT bagi mahasiswa OKU. Sistem pendidikan inklusif ini mempersiapkan mereka untuk menjadi siswa dan warganegara Malaysia yang kompetitif.

(Pegawai 4/ (P4)/ 14 September 2018/ 12.18/ JPOKU)

Dari temu bual yang dijalankan, pengkaji menemui beberapa kod bagi penambahbaikan dalam sistem pendidikan untuk OKU seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 4.5, iaitu pendidikan inklusif, *zero reject policy* dan program transisi. Informan-informan yang ditemubual juga mencadangkan bahawa, pendidikan inklusif harus diteruskan dan ditambahbaik supaya OKU mendapat hak yang sama untuk pendidikan berkualiti tinggi.



Rajah 4.5. Cadangan penambahbaikan sistem pendidikan

Melalui pelaksanaan pendidikan inklusif, dapat dilihat bahawa negara ini berkomitmen untuk menyediakan ruang pendidikan bagi OKU terutama di peringkat sekolah dan IPT. Tujuan pelaksanaan pendidikan inklusif adalah untuk menghapuskan pengasingan antara pelajar OKU dan pelajar lain, yang dapat memberi manfaat bukan hanya kepada pelajar OKU, tetapi juga pelajar biasa. Penglibatan ibu bapa dalam program inklusif dan perkembangan pembelajaran anak-anak juga amat penting untuk permulaan pendidikan anak-anak OKU menurut Hussein dan Hamdan (2016). Beberapa kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan erat antara penglibatan ibu bapa dan sikap positif anak-anak terhadap perkembangan sosial, emosi, dan akademik (Collier et al., 2015). Oleh itu tanggungjawab memberikan pendidikan dan latihan yang terbaik adalah bermula daripada ibu bapa. Ibu bapa yang mempunyai anak OKU perlu merebut peluang sedia ada dengan menghantar anak mereka mendapat pendidikan sewajarnya mengikut kemampuan dan keupayaan demi masa depan golongan terbabit.

Kod lain yang ditemui dalam cadangan penambahbaikan dalam sistem pendidikan ialah Program Transisi dan Zero Reject Policy. Secara umumnya, transisi adalah prosedur yang membolehkan pelajar berpindah atau beralih dari sekolah setelah tamat pengajian, termasuk pendidikan selepas sekolah menengah, latihan vokasional, pekerjaan, latihan kehidupan mandiri dan lain-lain. Program transisi terhadap pelajar berkeperluan khas sangat mendatangkan manfaat kepada pelajar tersebut dari segi kemahiran motor, kemahiran sosial serta daya kreativiti. Implikasi yang dapat diperolehi melalui program transisi ini adalah memberi pendedahan awal kepada OKU dalam alam pekerjaan pada masa depan kelak. Informan (Pegawai 4) pula menyatakan, Zero Reject Policy akan dilaksanakan secara bereperingkat bermula pada tahun 2019 bagi murid berkeperluan khas. Seperti sedia maklum, Zero Reject Policy merupakan dasar sedia ada yang telah diperkuat dari segi pelaksanaannya untuk memastikan bahawa OKU menerima pendidikan melalui Program Pendidikan Khas Integrisi (PPKI) dan Program Inklusif atau ke Sekolah Pendidikan Khas sesuai dengan ketidakupayaan mereka.

Informan juga menyatakan, program transisi perlu dilaksanakan melalui program pendidikan vokasional yang memfokus kepada keperluan kemahiran dan kebolehpasaran dalam dunia kerjaya serta pendidikan inklusif yang diperkenalkan sebagai matlamat kepada usaha untuk menyediakan peluang pendidikan yang sama untuk semua pelajar berkeperluan khas tidak kira ketidakupayaan dan kecacatan mereka. Jadual 4.5 menunjukkan verbatim cadangan pendidikan yang diberikan oleh informan.

Jadual 4.5.
Cadangan Pendidikan

Sub Tema	Verbatim
1. Pendidikan Inklusif	<p>Pendidikan inklusif untuk OKU perlu dilaksanakan seperti di IPT. Tapi sebelum itu pelajar akan dinilai sama ada sesuai atau tidak untuk mengikuti pembelajaran. Tapi OKU kadang-kadang tidak mampu untuk mengambil beban kerja yang sama dengan pelajar lain. Pendapat saya melalui Dasar Inklusif OKU, sistem sokongan dapat ditingkatkan dan membolehkan pelajar OKU mendapat peluang pendidikan yang lebih baik. Tetapi sejauh mana masyarakat terutama pensyarah IPT sendiri bersedia menerima OKU. Ada antara mereka yang mempunyai persepsi OKU mempunyai kekurangan fizikal semata-mata sedangkan kecacatan mereka terdiri daripada pelbagai kategori. Jadi pendedahan dan kesedaran perlu diberi kepada tenaga pengajar supaya mereka juga lebih memahami keperluan dan kehendak golongan OKU.</p> <p>(Pegawai 1/ (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.30/ JKM)</p>
2. Program Transisi	<p>Cadangan supaya kerajaan meneruskan program transisi yang merupakan program membimbing pelajar berkeperluan khas ke arah mendapatkan pekerjaan dan hidup berdikari dengan memiliki kemahiran sosial dan kemahiran hidup seharian. Program ini bertujuan untuk memberi mereka pengalaman sebagai persediaan memasuki alam pekerjaan yang sebenar. Contoh ia sangat mendatangkan manfaat kepada pelajar tersebut dari segi kemahiran motor, kemahiran sosial serta daya kreativiti. Apa yang diperolehi dalam perencanaan transisi dapat diterapkan pada kegiatan sekolah.</p> <p>(Pegawai 2/ (P2)/ 14 September 2018/ 11.26/ JPOKU)</p> <p>Program kerajaan selain Job Coach. Kerajaan sekarang plan program transisi kerjaya dengan kolej komuniti dalam bidang masakan dan pastri yang akan dilaksanakan. Selain itu fokus untuk mempromosikan produk OKU diperingkat PPDK. Seperti di Kedah, promosi di institusi termasuk Bengkel Daya Sungai Petani dan Bengkel Daya di Tunjang Jitra. Selain itu program transisi kerjaya dengan syarikat-syarikat yang terima latihan atau perkhidmatan seperti photostat, scan atau dalam bidang IT.</p>

(Pegawai 1/ (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.30/ JKM)

3. Zero Reject Policy Kerajaan akan melaksanakan dasar Zero Reject Policy yang bermula pada 2019 dengan menetapkan semua sekolah kerajaan dan sekolah bantuan penuh kerajaan akan menjadi semakin mesra OKU.

(Pegawai 4/ (P4)/ 14 September 2018/ 12.18/ JPOKU)

Melalui temu bual yang dijalankan, informan juga berharap potensi dan kelebihan yang ada pada golongan OKU dapat dilihat supaya tidak menidakkan hak golongan itu untuk mendapatkan pendidikan yang lebih baik. Informan menambah, pendidikan sewajarnya diberikan tidak terhad kepada kategori khusus, namun seharusnya peluang pendidikan patut diberikan kepada semua kategori ketidakupayaan. Pendidikan sebenarnya tidak dapat wujud secara mandiri, tetapi memerlukan ekosistem yang lengkap di semua peringkat. Pelajar OKU memerlukan pendidikan dan tenaga pengajar dengan kemahiran profesional dalam bidang yang berkaitan, dan persekitaran pembelajaran yang bermanfaat sesuai dengan tahap kemampuan mereka.

Semuanya mesti menyeluruh. Contoh infrastruktur dan perumahan bagi OKU adalah kemudahan pengangkutan yang memudahkan pergerakan mereka ke sekolah atau universiti. Untuk tujuan ini, kita mungkin dapat melaksanakan rancangan antara pihak awam-swasta, tanggungjawab sosial korporat di sektor swasta, dan lain-lain, terutama dalam meningkatkan taraf kemudahan dan bangunan yang ada agar lebih mesra orang kurang upaya.

(Pegawai 2/ (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

Hal ini dipersetujui oleh pegawai 2 yang bersetuju dengan kepentingan pendidikan untuk golongan OKU adalah jalan terbaik untuk membantu OKU.

Pendidikan adalah jalan terbaik bagi membantu OKU berdikari dan seterusnya menyumbang kepada bangsa dan negara. Jadi kerajaan perlu memastikan bahawa sistem pendidikan dan infrastruktur negara terutama di sekolah dan universiti bermanfaat bagi pelajar OKU.

(Pegawai 2/ (P2)/ 14 September 2018/ 11.30/ JPOKU)

Informan berharap agar kerajaan juga memberikan dana khusus untuk meningkatkan sistem pendidikan di sekolah dan universiti, terutama untuk memenuhi hak dan keperluan orang kurang upaya. Menurut informan lagi, bagi mencapai matlamat pendidikan bertaraf dunia, ia juga bermaksud tidak akan ada pihak yang terpinggir dalam sistem pendidikan negara.

Usaha ini boleh dilakukan secara berperingkat sebab kita sedia maklum ia memerlukan masa untuk melaksanakannya. Sekiranya kita ingin mencapai pendidikan bertaraf dunia, kita juga perlu bersiap sedia untuk memastikan bahawa semua pelajar, termasuk pelajar kurang upaya, dapat menikmati sistem pendidikan tanpa menghadapi rintangan dan kesulitan akibat kecacatan. Di samping itu, komuniti universiti yang terdiri daripada pentadbir, pensyarah, dan kakitangan yang berkaitan perlu meningkatkan kesedaran mengenai orang kurang upaya dan memahami kemahiran yang berkaitan dengan pendidikan inklusif, termasuk memahami keperluan pelajar kurang upaya yang terdiri daripada pelbagai kecacatan.

(Pegawai 2/ (P2)/ 14 September 2018/ 11.30/ JPOKU)

Tamsilnya, peranan ibu bapa sangat penting dalam permulaan pendidikan anak-anak OKU. Bak kata pepatah, melentur buluh biarlah dari rebungunya. Ibu bapalah yang bertanggungjawab memastikan anak-anak mendapat pendidikan yang sewajarnya meskipun mempunyai ketidakupayaan. Informan-informan menyatakan:

Sebenarnya kalau diikuti ibu bapa seharusnya memainkan peranan penting dalam memberikan pendidikan dan latihan kemahiran kepada anak-anak OKU ini bermula dari rumah. Permulaan kepada mereka untuk berdikari.

(Pegawai 3/ (P3)/ 14 September 2018/ 12.13/ JPOKU)

Ibu bapa kanak-kanak kurang upaya yang tidak mendapatkan bantuan dan sokongan dalam memberikan pendidikan kepada anak-anak mereka menjadikan anak-anak mereka terpinggir dalam menikmati kehidupan yang normal. Ibu bapa harus dibantu dan menyedari pentingnya pendidikan untuk anak-anak kurang upaya.

(Pegawai 4/ (P4)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Ibu bapa dan masyarakat perlu memainkan peranan utama dalam memastikan anak-anak kurang upaya tidak terpinggir daripada kemudahan pembelajaran.

(Pegawai 5/ (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.15/ JPOKU)

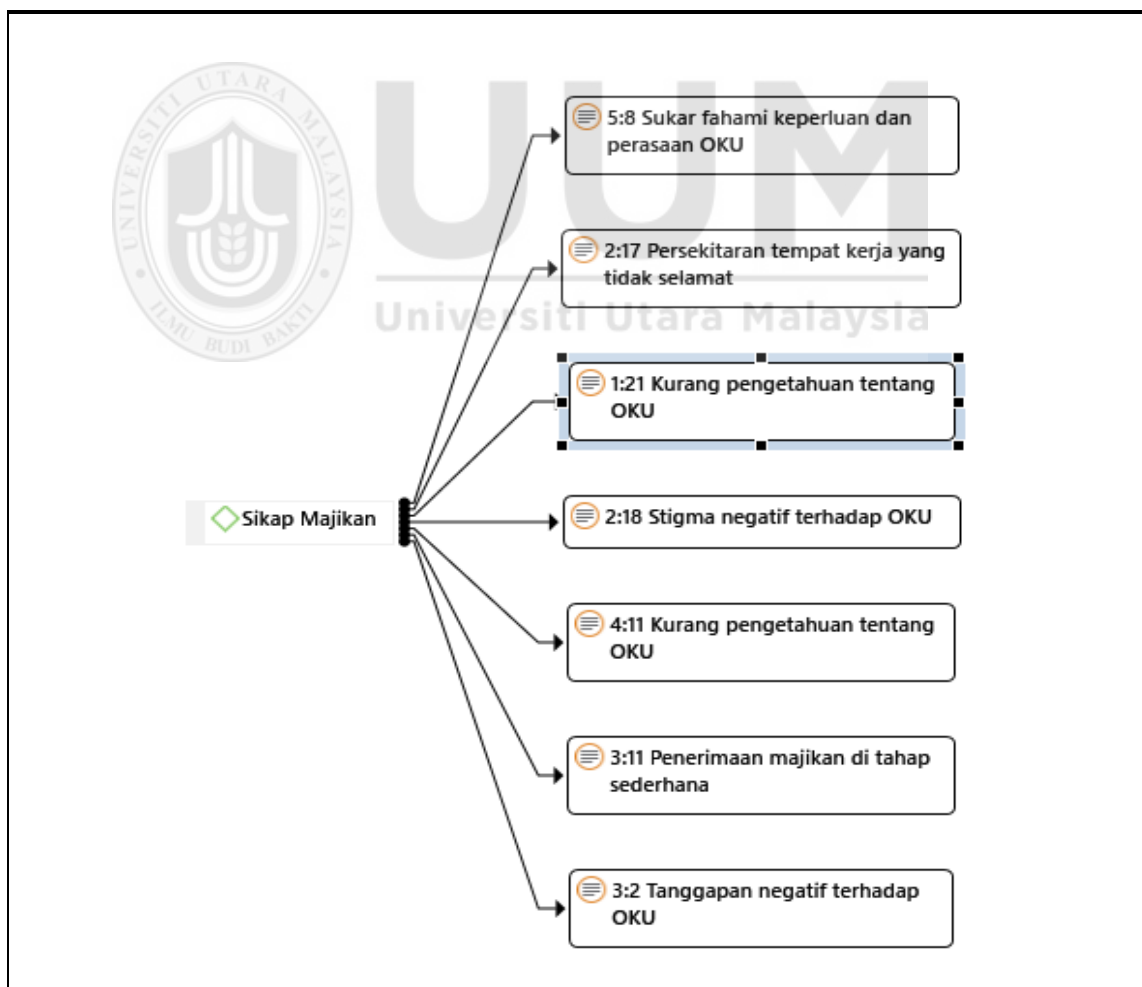
Secara tuntasnya, melalui pendidikan dan keistimewaan yang dimiliki oleh OKU mampu menjadikan golongan ini lebih mahir dan pakar dalam bidang tertentu melebihi individu normal yang lain. Seperti yang dinyatakan oleh informan (Pegawai 1):

Anak OKU ini tidak selamanya akan cacat atau kurang upaya kerana mereka mampu menjadi anak-anak normal dan menjalani hidup yang lebih baik jika mereka diberi peluang belajar serta diberi pendidikan dan latihan vokasional tertentu. Jadi, pihak kerajaan harus mewujudkan pendidikan yang sesuai untuk OKU dan semua pihak harus bekerjasama.

(Pegawai 1/ (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.15/ JPOKU)

4.3.3 Sikap Majikan

Majikan memainkan peranan penting dalam menangani kadar pengangguran yang dialami oleh OKU. Sikap majikan terhadap OKU merupakan faktor penting yang memberi kesan kepada kadar pengangguran OKU (Blanck, 1998; King, 1993) dan merupakan salah satu cabaran terpenting sewaktu ke alam pekerjaan (Colella & Bruyère, 2011). Beberapa kajian lepas juga telah mengkaji sikap majikan terhadap OKU dalam pekerjaan mengikut jenis kecacatan (Fuqua et al., 1984; McFarlin et al., 1991; Thakker, 1997). Pengkaji melampirkan kod ini di dalam Rajah 4.6 seperti berikut:



Rajah 4.6. Sikap majikan

Kajian ini melalui pengkodan atlas.ti mendapati bahawa antara sikap majikan yang memberikan cabaran kepada OKU untuk mendapatkan pekerjaan ialah, penerimaan majikan di tahap sederhana, sukar fahami keperluan dan perasaan OKU, kurang pengetahuan tentang OKU, kluatir tentang kos yang berkaitan secara langsung dengan OKU, persekitaran kerja yang tidak selamat, dan mempunyai tanggapan negatif terhadap OKU. Informan menyatakan, penerimaan majikan terhadap OKU masih dalam tahap sederhana.

Sikap majikan adalah salah satu cabaran yang dihadapi OKU dalam pekerjaan. Hal ini kerana penerimaan majikan terhadap OKU masih dalam tahap sederhana. Tugas kita adalah dengan memberi pendedahan supaya majikan memberi perhatian kepada OKU dan meningkatkan indikator positif terhadap golongan ini.

(Pegawai 3 (P3)/ 16 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Sikap majikan juga yang merasakan kemahiran sosial dan kemampuan pekerja OKU untuk beriteraksi dan bergaul dengan rakan sekerja tidak konsisten dan bimbang tentang kemampuan OKU bekerja secara individu atau secara berpasukan seperti kajian yang dinyatakan oleh (Stephen, Lita & Erica, 2011) yang menjelaskan OKU tidak mampu menjalankan tugas dalam pekerjaan. Hal ini seharusnya tidak boleh terjadi kerana majikan perlu bersikap profesional dan tidak memandang rendah terhadap keupayaan OKU untuk bekerja dan memperkecilkan kebolehan serta tidak mengabaikan keperluan mereka. Tambahan pula organisasi lebih berminat terhadap calon pekerja yang normal berbanding dengan golongan OKU semasa pemilihan dan pengambilan pekerja. Informan (Pegawai 5) menyatakan:

Biasanya majikan dan rakan sekerja sukar fahami keperluan dan perasaan mereka. Sebagai contoh, rakan sekerja kadang-

kadang menolak untuk mempunyai pekerja OKU sebagai ahli dalam team mereka yang menyebabkan projek menjadi perlahan. Masalah seperti ini akan menyebabkan majikan untuk campur tangan dan menyelesaikan konflik.

(Pegawai 5 (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.15/ JICA)

Kebanyakan majikan juga mempunyai kurang pengetahuan tentang OKU. Majikan tidak mahu mengambil OKU bekerja kerana mereka tidak mengetahui kelebihan jika mengambil OKU bekerja. Informan 1 dan 4 berkongsi pandangan bahawa majikan mempunyai kurang pengetahuan tentang OKU. Informan menyatakan:

Ada majikan yang bila kita tanya mahu ambil pekerja OKU atau tidak, akan jawab tidak mahu. Kita tanya kembali kenapa tak mahu ambil OKU berkerja. Majikan akan jawab susah nak ambil pekerja OKU. Nak kena bagi latihan, sedangkan kita sebagai Job Coach akan beri latihan kepada OKU sebelum mereka bekerja.

(Pegawai 1 (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.15/ JKM)

Ada majikan yang boleh terima OKU bekerja. Ada yang tidak. Kebanyakan majikan yang tidak mahu mengambil OKU bekerja kerana mereka tidak mengetahui kelebihan jika mengambil OKU bekerja seperti pelepasan cukai.

(Pegawai 4 (P4)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Majikan juga tidak mengetahui kos yang berkaitan secara langsung dengan pengambilan OKU yang melibatkan kewangan dan kemudahan. Seperti yang dinyatakan oleh Solovieva et al. (2010), mereka bimbang pekerja baru akan memerlukan perubahan fizikal di tempat kerja. Hal ini memerlukan kos yang lebih besar untuk organisasi dan ada juga majikan yang kurang pengetahuan tentang OKU dan tidak sensitif terhadap keperluan pekerja OKU. Informan (pegawai 2) menyatakan:

Apabila ambil OKU bekerja, kos yang lebih besar diperlukan untuk organisasi. Pengetahuan yang kurang berkenaan OKU juga antara sebab majikan kurang menggajikan OKU, antaranya bagaimana menangani pekerja OKU seperti keperluan penginapan dan takut terjebak dengan pekerja yang tidak mempunyai disiplin atau dipecat.

(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

Faktor kemudahan di tempat kerja juga turut menghalang OKU bekerja. Isu mengenai kemudahan OKU seharusnya menjadi perkara yang perlu diberikan perhatian serius dan ditambahbaik oleh kerajaan. Informan menyatakan majikan kebanyakannya tidak menyediakan persekitaran tempat kerja yang kondusif. Persekitaran yang dibina di tempat kerja tidak mesra OKU dan seterusnya menghalang pergerakan pekerja OKU. Informan

(Pegawai 2) menyatakan:

Antara alasan yang diberikan oleh majikan untuk tidak mengambil pekerja OKU termasuk pekerjaan yang tidak sesuai dengan OKU dan persekitaran tempat kerja yang tidak selamat untuk OKU. Majikan rasa ambil pekerja OKU boleh merosakkan imej syarikat.

(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.18/ JPOKU)

Majikan juga sukar memahami keperluan dan perasaan OKU. Isu seperti ini seharusnya tidak dipandang ringan mana-mana majikan, Hal ini kerana, ia menjadi faktor penentu utama sama ada OKU mampu untuk terus bekerja atau sebaliknya. Informan menyatakan:

OKU menjelaskan bahawa biasanya majikan dan rakan sekerja sukar fahami keperluan dan perasaan mereka. Sebagai contoh, rakan sekerja kadang-kadang untuk menolak untuk mempunyai pekerja OKU sebagai ahli dalam team mereka yang menyebabkan projek menjadi perlahan. Masalah seperti ini akan menyebabkan majikan perlu campur tangan untuk menyelesaikan konflik.

(Pegawai 5 (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.15/ JICA)

Majikan juga mempunyai stigma dan tanggapan yang negatif terhadap OKU. Stigma dan tanggapan negatif ini menyebabkan majikan enggan menggajikan OKU. Majikan sukar menerima pekerja OKU atas pelbagai alasan lebih-lebih syarikat yang berorientasikan keuntungan dan produktiviti maksimum. Informan (pegawai 2 dan 3) menyatakan:

Kebanyakan majikan apabila tahu OKU, akan ada persepsi seperti tidak boleh membuat kerja, tidak mampu mengurus diri, mengalami kecacatan fizikal, dan sebagainya. Stigma ini akan membuat OKU lemah dan tidak mampu menonjolkan kemampuan dan potensi yang sebenarnya.

(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

Pada pendapat saya, sikap majikan adalah antara cabarannya. Majikan mempunyai tanggapan yang negatif terhadap OKU iaitu tidak boleh berdikari dan perlu bantuan dan sokongan orang lain. Golongan OKU dianggap kurang produktif kerana kecacatan mereka dan menganggap masalah pergerakan dan tindak balas yang lambat akan menghalang proses kerja mereka.

(Pegawai 3 (P3)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Kontradiksinya, informan menyatakan, tidak semua majikan bersetuju bahawa wujudnya OKU boleh menggambarkan gambaran negatif terhadap organisasi. Mereka juga mempunyai pandangan yang positif terhadap OKU antaranya, OKU dapat mengikut arahan dan menyelesaikan kerja, mempunyai tahap motivasi yang tinggi dan dapat menerima idea baru dan lebih kreatif. Mereka cenderung menyatakan OKU boleh mematuhi peraturan keselamatan di tempat kerja dan dapat berinteraksi secara berkesan dengan pekerja lain dan mereka biasanya diterima sebagai sebahagian daripada ahli kumpulan.

Tidak semua majikan mempunyai sikap negatif terhadap kemampuan OKU. Majikan mempunyai sikap positif terhadap OKU yang dapat mengikut arahan dan dapat menyelesaikan

kerja tanpa banyak bantuan dari pekerja normal lain. Majoriti majikan atau ketua dalam sektor awam mempunyai sikap positif dalam pengambilan pekerja OKU berbanding swasta. Mereka juga tidak bersetuju bahawa kewujudan OKU boleh memberi gambaran negatif terhadap organisasi.

(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

Jika diberi peluang pekerjaan, individu OKU juga dapat menyumbang kepada pembangunan negara melalui pembayaran cukai kerana mereka dapat bekerja dan menjadi produktif sebagai pekerja seperti yang dinyatakan (Lee et al., 2011; Mustapha, 2004). Oleh itu, masyarakat terutamanya majikan, harus menyediakan peluang pekerjaan bagi OKU sehingga mereka juga dapat menyumbang dalam meningkatkan ekonomi. Justeru, majikan perlu didedahkan tentang OKU.

OKU dapat mengikuti arahan sebaik pekerja yang lain dan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka tanpa banyak bantuan pekerja lain. Mereka juga mempunyai tahap motivasi yang tinggi, dapat menerima idea baru dan lebih kreatif.

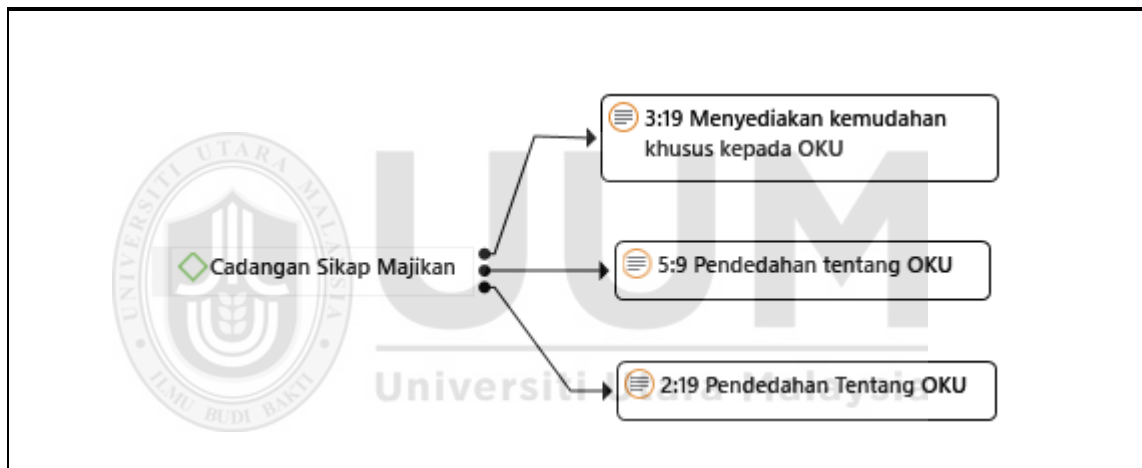
(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

OKU juga harus diberikan peluang agar majikan boleh menilai sama ada mereka layak bekerja atau tidak. Justeru, OKU perlu terus diberikan sokongan bagi membolehkan OKU membina keyakinan diri, bersosial, berdikari dan bukannya menjadi liabiliti.

Sikap mengeneralisasikan OKU sebagai hanya mampu membuat kerja-kerja fizikal yang mudah dan ringan juga perlu diperbetulkan kerana OKU terdiri daripada pelbagai kategori. Majikan tidak kiralah di sektor awam atau swasta perlu lebih terbuka untuk menerima OKU dan menawarkan peluang kerjaya yang sesuai dengan potensi dan kelayakan mereka kerana ada diantara OKU yang berkebolehan dalam bidang pengurusan dan pembuat keputusan.

(Pegawai 3 (P3)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Semua majikan mahu pekerja mereka mempunyai prestasi yang baik untuk mengekalkan kualiti, jadi, secara tidak langsung memberi tekanan kepada OKU yang sebenarnya ingin bekerja. Namun, OKU kekurangan bimbingan atau kekurangan pemerhatian. Justeru, informan mencadangkan pendedahan tentang OKU kepada majikan supaya pandangan negatif dapat dielakkan terhadap OKU. Majikan juga wajib menyediakan kemudahan di tempat kerja seperti yang termaktub dalam Akta OKU 2008, Seksyen 29 (3), bersesuaian dengan kecacatan yang dimiliki. Rajah dan verbatim di bawah menunjukkan cadangan terhadap sikap majikan.



Rajah 4.7. Cadangan terhadap sikap majikan

Jadual 4.6.

Cadangan Terhadap Sikap Majikan

Sub Tema	Verbatim
1. Pendedahan Tentang OKU kepada majikan	Perkara seperti ini berlaku kerana majikan kurang pengetahuan, misalnya, ada majikan hanya tahu OKU adalah mereka yang mengalami kecacatan fizikal sahaja, tetapi ada masalah pendengaran slow learner, mental dan sebagainya. Oleh itu, majikan yang tidak mempunyai pendedahan atau pengetahuan mengenai penampilan, ciri-ciri, dan jenis kecacatan lain akan menyukarkan mereka untuk memberi bimbingan kepada OKU.
	(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.21/ JPOKU)

OKU juga dapat menyumbang kepada peningkatan ekonomi. Mereka ni kalau diberi peluang bekerja, mereka sangat rajin, jujur, patuh kepada peraturan, mengikut prosedur, menepati masa dan mengikut undang-undang. Walau bagaimanapun, penerimaan mereka terhadap perkara-perkara tertentu agak perlahan, tetapi majikan harus menggilapnya. Mereka ni sangat pandai. Tapi, mereka mudah dipengaruhi oleh unsur negatif, Itu adalah salah satu kelemahan mereka.

(Pegawai 5 (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.15/ JICA)

2. Menyediakan kemudahan khusus kepada golongan OKU

Ada OKU yang berhempas pulas menimba ilmu tetapi disebabkan kekangan kemudahan di tempat kerja, mereka terpaksa mengalah. Ada yang mempunyai taraf pendidikan yang baik, berkebolehan dan layak memegang jawatan tertentu, tetap disebabkan halangan seperti tiada kemudahan, hak mereka untuk bekerjaya dinafikan. Oleh itu, alangkah baiknya jika banyak tepat kerja dan bangunan pejabat di negara ini menyediakan kemudahan khusus untuk golongan OKU.

(Pegawai 3 (P3)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

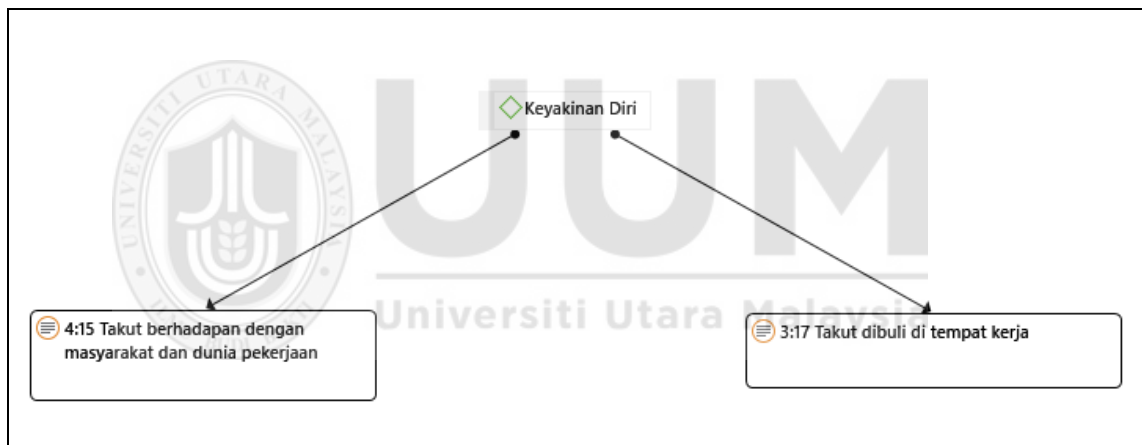
Oleh itu, melalui temu bual yang dijalankan dapat dihuraikan bahawa, sikap majikan terhadap OKU akan memberikan kesan negatif dan positif terhadap OKU dan pekerjaan, antaranya dalam penyediaan fasiliti bagi kegunaan OKU sewaktu bekerja dan latihan bersesuaian yang diberikan kepada pekerja OKU. Perkara positif ini akan membuatkan pekerja bekerja dengan lebih baik dan setia bersama organisasi. Begitu juga sebaliknya, jika penyediaan fasiliti yang tidak mencukupi dan memuaskan OKU, serta pengetahuan yang kurang akan memberikan kesan negatif kepada OKU. Pendedahan yang lebih meluas tentang OKU kepada majikan haruslah dilaksanakan.

Sikap majikan terhadap OKU juga akan mempengaruhi kemahiran advokasi diri OKU. Majikan harus bersikap positif dengan melihat kebolehan setiap pekerja OKU dan harus

mempercayai bahawa OKU mempunyai potensi. Sikap majikan yang memahami dan menghormati OKU akan mempunyai kesan positif terhadap imej sendiri OKU.

4.3.4 Keyakinan Diri

Kajian ini mendapati faktor keyakinan diri merupakan salah satu cabaran yang dihadapi OKU dalam pekerjaan. Pengkaji menemui kod keyakinan diri dalam analisa melalui atlas.ti. Informan menyatakan bahawa OKU takut berhadapan dengan masyarakat dan dunia pekerjaan, serta takut dibuli di tempat kerja. Pengkaji melampirkan kod ini di dalam Rajah 4.8 seperti berikut:



Rajah 4.8. Keyakinan diri

Menurut informan, nilai keyakinan diri yang rendah bagi OKU juga menghalang mereka untuk mendapatkan pekerjaan. Apabila mereka menyedari bahawa dunia pekerjaan memerlukan mereka berinteraksi dengan masyarakat, tahap keyakinan diri mereka akan rendah dan mereka akan mula risau kerana tidak dapat menyesuaikan diri dengan persekitaran. Hal ini melemahkan keupayaan seseorang OKU untuk menghadapi dunia pekerjaan. Bahkan sikap OKU yang tidak yakin dengan kemampuan kerja mereka boleh menyulitkan peluang mereka di alam pekerjaan. Di samping itu, sebilangan OKU juga

menyedari keadaan ini dan mempunyai rasa rendah diri. Oleh itu, mereka percaya bahawa kekurangan mereka akan membatasi peluang pekerjaan. Informan menyatakan:

Nilai keyakinan diri yang rendah oleh golongan OKU antara cabaran yang dihadapi OKU dalam pekerjaan. Mereka menyedari bahawa sifat pekerjaan mengharuskan mereka untuk berurusan dengan masyarakat, kepercayaan diri mereka akan rendah dan mereka akan mulai risau bahawa mereka tidak akan dapat beradaptasi dengan lingkungan ini. Ini akan melemahkan diri mereka untuk menghadapi dunia pekerjaan. Justeru, apabila majikan memberi peluang mereka bekerja ini membuktikan bahawa mereka juga boleh mencari rezeki kerana di luar sana ramai orang ambil kesempatan dengan pekerja OKU salah satu mungkin sebab pandangan masyarakat dan kedua mendapat upah yang tidak sepadan. Sebab tu kami menyediakan perkhidmatan Job Coach supaya mereka diberi peluang untuk bekerja dan meraih pendapatan sendiri.

(Pegawai 4 (P4)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

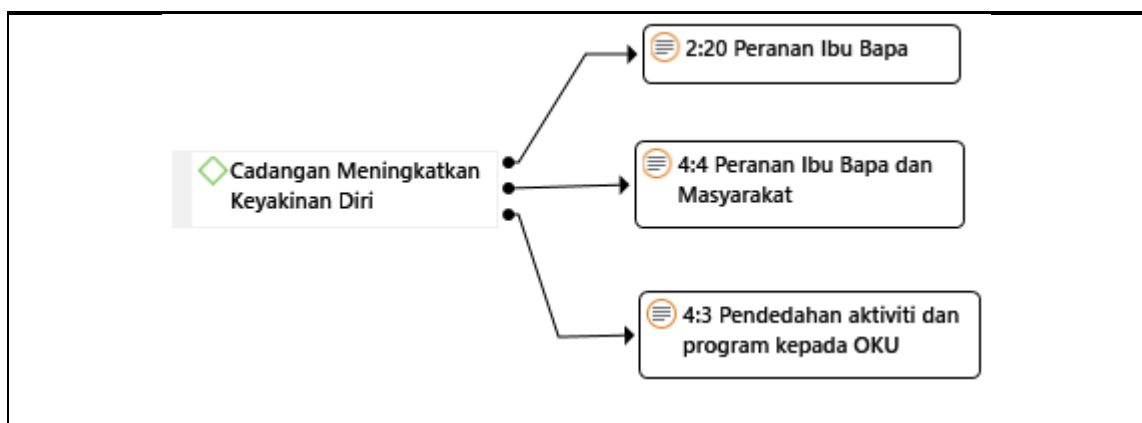
Seseorang OKU tetap akan menghadapi kegagalan jika tiada keyakinan diri dalam melakukan sesuatu tugas. Bila terjadi perkara ini ramai oku tarik diri untuk bekerja. Mereka takut dibuli di tempat kerja. Keadaan ini akan membuatkan mereka kurang keyakinan diri untuk bekerja.

(Pegawai 3 (P3)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Informan mencadangkan antara perkara yang boleh meningkatkan keyakinan OKU ialah, golongan ini perlu didedahkan kepada aktiviti dan program di tempat awam untuk meningkatkan keyakinan diri mereka apabila berhadapan dengan orang ramai, Melalui pendedahan sebegini, OKU akan hilang rasa malu dan gentar di alam pekerjaan. Mereka harus dibantu dengan memberikan mereka terapi bagi membina keyakinan diri seterusnya mampu mencari sumber kewangan atau pendapatan sampingan dalam pekerjaan. Oleh itu, mereka seharusnya didedahkan kepada pelbagai program bagi membina keyakinan diri

untuk bersaing di pasaran pekerjaan. Menerusi program yang dijalankan, OKU dapat belajar banyak perkara terutama bagaimana membina keyakinan diri dan peranan yang boleh disumbangkan oleh OKU. Menurut informan, hal ini secara tidak langsung dapat membuka mata masyarakat untuk menyokong usaha OKU berdikari tanpa merasakan simpati dan empati. Ia juga sebagai salah satu usaha untuk memberitahu masyarakat bahawa golongan istimewa juga boleh bersama membangunkan ekonomi.

Selain itu, ibu bapa juga memainkan peranan penting dalam meningkat keyakinan diri OKU. Hal ini juga dipersetujui oleh informan yang menyatakan OKU sangat memerlukan sokongan dan dorongan daripada ibu bapa dan masyarakat untuk meningkatkan tahap keyakinan diri dan mengetahui potensi mereka. Ibu bapa dan guru serta masyarakat harus berperanan memberi sokongan dan dorongan bermula daripada kanak-kanak sehingga ke peringkat dewasa. Rajah dan verbatim di bawah menunjukkan cadangan meningkatkan keyakinan diri OKU.



Rajah 4.9. Cadangan meningkatkan keyakinan diri OKU

Jadual 4.7.

Cadangan Meningkatkan Keyakinan Diri OKU

Sub Tema	Verbatim
1. Pendedahan aktiviti dan program kepada OKU.	<p>OKU perlu didedahkan dengan aktiviti dan program. Sebagai contoh, mereka menerima latihan selama beberapa bulan sebelum Job Coach memadankan mereka dengan pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan mereka dan mereka sentiasa di dalam pengawasan seorang penyelia ketika bekerja.</p> <p>(Pegawai 4 (P4)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)</p>
2. Peranan Ibu bapa dan masyarakat.	<p>Keyakinan diri OKU mesti ditingkatkan supaya mereka yakin pada kemampuan mereka untuk bekerja. Namun, dalam proses meningkatkan keyakinan diri, peranan ibu bapa dan masyarakat sangat penting. Hal ini adalah untuk memastikan bahawa mereka tidak rendah dengan kekurangan mereka. Ibu bapa juga harus percaya bahawa OKU juga dapat hidup berdikari dan menjalani kehidupan yang lebih baik pada masa akan datang.</p> <p>(Pegawai 4 (P4)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)</p> <p>Tidak ada manusia yang dilahirkan sempurna tanpa anda kelemahan, termasuk OKU. Walaupun mereka mempunyai kekurangan, tetapi mereka ada keistimewaan tersendiri. Sebagai contoh kita dapat melihat atlet paralimpik. Walaupun mereka seorang yang istimewa, mereka berjaya megharumkan nama negara di pentas dunia. Ini menunjukkan jika kita memberi peluang, sokongan dan dorongan terutama daripada ibu bapa, anak OKU juga boleh berjaya seperti anak normal yang lain. Golongan masyarakat juga harus bersatu untuk membantu golongan istimewa di negara ini supaya mereka dapat mengembangkan semangat jati diri, bakat dan minat agar mereka dapat mencapai potensi mereka sepenuhnya.</p> <p>(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)</p>

Kekurangan yang dimiliki oleh OKU tidak boleh dijadikan alasan untuk tidak berjaya.

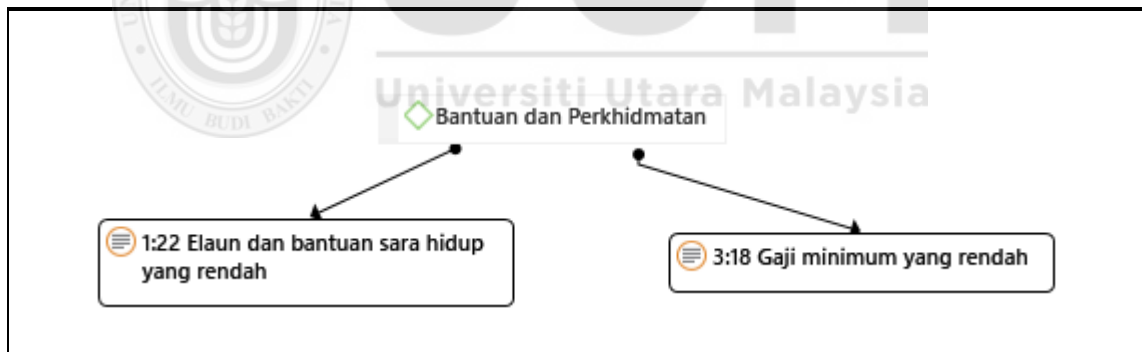
OKU haruslah keluar dari zon selesa sebagai salah satu daripada cara untuk meningkatkan

keyakinan diri. Bagi meningkatkan keyakinan diri, OKU haruslah sentiasa memikirkan

kekuatan dan melupakan kekurangan yang ada. Perkara ini perlulah sentiasa ditanamkan di kalangan mereka untuk meneruskan kehidupan.

4.3.5 Bantuan dan Perkhidmatan

Informan yang ditemu bual juga menyatakan bahawa, bantuan dan perkhidmatan merupakan antara cabaran yang dihadapi OKU dalam pekerjaan. Bantuan dan perkhidmatan yang diberikan oleh kerajaan adalah insentif untuk menyokong dan menggalakkan OKU untuk terus menjadi masyarakat yang produktif, berdikari dan dapat menyumbang kepada negara. Kod atlas.ti menunjukkan antara cabaran yang dihadapi dari segi bantuan dan perkhidmatan adalah, elaun dan bantuan sara hidup yang rendah, serta gaji minimum yang rendah. Berikut pengkaji melampirkan kod yang ditemui di dalam rajah 4.10:



Rajah 4.10. Bantuan dan perkhidmatan

Bagi OKU yang bekerja, bantuan bulanan yang diberikan adalah kurang mencukupi untuk keperluan mereka. Begitu juga kepada OKU yang tidak bekerja. Mereka masih perlu ditanggung oleh keluarga mereka atau mengharap sebarang sumbangan kepada mereka. OKU meminta untuk ditingkatkan jumlah elaun daripada pihak kerajaan memandangkan kos sara yang makin tinggi pada masa ini. Justeru bantuan bulanan perlu dipertingkatkan

dan sistem gaji minimum yang ada sekarang perlu dipertimbangkan kepada mereka.

Seperti yang dinyatakan informan (Pegawai 1 dan 3):

Ada OKU meluahkan mahukan EPC yang kini diberikan kerajaan ditingkatkan dan diberikan kepada semua OKU tanpa melihat jumlah pendapatan mereka. Begitu juga bantuan am sebanyak RM200 bagi OKU tidak bekerja memandangkan peningkatan kos sara hidup pada masa sekarang. Mungkin perlu dipertimbangkan. Tingkatkan bantuan am kepada OKU.

(Pegawai 1 (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.25/ JPOKU)

Bagi saya, gaji minimum pada masa kini agak rendah. Ada juga di antara OKU yang dah berkahwin dan bantuan ditarik balik kerana gaji sudah melebihi RM1,200. Kalau OKU itu anak ramai, macamana nak sara. Jadi saya cadangkan bantuan haruslah merentasi semua aspek.

(Pegawai 3 (P3)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Melalui temu bual dan pemerhatian yang dilakukan, kerajaan melalui JKM telah memperuntukkan RM 410,762.0 yang sudah diagihkan kepada 87,023 OKU, melalui bantuan Elaun Pekerja Cacat (EPC) pada tahun 2019 seperti Jadual 4.8 di bawah. Penerima skim bantuan kebajikan EPC ini terdiri daripada OKU yang berpendapatan RM 1,200 dan ke bawah yang berkerja sendiri atau makan gaji layak menerima RM400 sebulan serta layak menerima bayaran Bantuan Sara Hidup (BSH) sebanyak RM100.

Jadual 4.8.

Elaun Pekerja Cacat Mengikut Negeri 2019

Bil.	Negeri	2019	
		Bil. Penerima	RM
1	Johor	11,800	56,384.8
2	Kedah	12,441	58,772.8
3	Kelantan	7,718	36,395.6
4	Melaka	4,982	23,802.8
5	Negeri Sembilan	3,763	17,648.8

6	Pahang	5,181	24,661.2
7	Perak	8,416	39,469.2
8	Perlis	1,994	9,368.0
9	Pulau Pinang	5,508	26,262.0
10	Sabah	1,385	6,345.0
11	Sarawak	3,672	17,083.8
12	Selangor	10,613	50,020.8
13	Terengganu	5,638	26,098.0
14	W.P Kuala Lumpur	3,633	17,275.9
15	W.P Labuan	174	774.8
16	W.P Putrajaya	105	397.6
	Jumlah	87,023	410,762.0

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2019)

Di samping itu, informan yang ditemubual menyatakan bahawa selain EPC, bantuan Geran Pelancaran (GP) juga disediakan oleh JKM dengan jumlah maksimum sebanyak RM 2,700. Hal ini dinyatakan informan 1:

OKU layak menerima EPC bagi memberi galakkan untuk mereka bekerja, hidup berdikari serta meningkatkan taraf hidup. Selain itu, OKU layak menerima GP yang diberikan kepada kumpulan sasaran yang mempunyai minat untuk menceburi bidang perusahan. Had maksimum geran pelancaran ialah sebanyak RM 2,700.00 dengan selian dibuat setiap tiga bulan.

(Pegawai 1 (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.15/ JPOKU)

Bantuan Geran Pelancaran adalah bantuan kewangan yang diberikan oleh JKM kepada mereka yang mempunyai minat dan potensi untuk maju dalam bidang ekonomi agar membolehkan mereka berusaha meningkatkan taraf hidup dan berdikari. Melalui bantuan ini, pemohon yang layak akan menerima bantuan kewangan *one-off* sebanyak RM2,700 bagi tujuan pemerksaan ekonomi kumpulan sasaran JKM yang produktif, mempunyai minat, kemahiran dan potensi untuk menjana pendapatan individu atau keluarga serta mewujudkan program pembangunan dan pengintergrasian bagi membantu klien mencapai

matlamat ke arah berdikari. Kaedah bantuan diberikan sekaligus kepada kumpulan sasaran yang berminat dan berpotensi maju dalam bidang ekonomi bagi pembangunan sosioekonomi diri dan keluarga. Bantuan diberi dengan jumlah tertentu secara individu atau kelompok berdasarkan kepada projek. Jadual 4.9 menunjukkan Bantuan Geran Pelancaran mengikut negeri pada tahun 2019.

Jadual 4.9.

Bantuan Geran Pelancaran Mengikut Negeri 2019

Bil.	Negeri	2019	
		Bil. Penerima	RM
1	Johor	57	153.9
2	Kedah	55	148.5
3	Kelantan	83	224.1
4	Melaka	30	81.0
5	Negeri Sembilan	57	153.9
6	Pahang	74	196.3
7	Perak	55	148.5
8	Perlis	23	61.0
9	Pulau Pinang	60	155.2
10	Sabah	30	81.0
11	Sarawak	185	925.0
12	Selangor	57	153.9
13	Terengganu	56	151.2
14	W.P Kuala Lumpur	48	128.8
15	W.P Labuan	5	13.5
16	W.P Putrajaya	1	2.7
	Jumlah	876	2,778.5

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2019)

Informan menyatakan, bantuan berbentuk elaun seperti EPC yang diberikan kepada OKU adalah untuk mendorong dan menaikkan semangat golongan tersebut terus bekerja. Justeru, bagi membantu golongan ini, JKM bekerjasama dengan JICA telah menyediakan kemudahan pekerjaan melalui program perkhidmatan Job Coach untuk memberi latihan dan elaun yang lebih tinggi. Hal ini merupakan sebagai salah satu inisiatif kepada

golongan OKU untuk menggalakkan mereka bekerja dan mampu berdikari seperti yang dinyatakan dalam temu bual di bawah:

Kalau di Bengkel Daya mereka dapat elaun-sebulan rm400. Gaji sehari rm5 dan bergantung hasil jualan dan kita bagi wang saku-rm75 sebulan. Namun melalui bantuan Job Coach, kita dapat membantu mencari pekerjaan yang memberi gaji yang lebih banyak dari bekerja di Bengkel Daya.

(Pegawai 1(P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.15/ JKM)

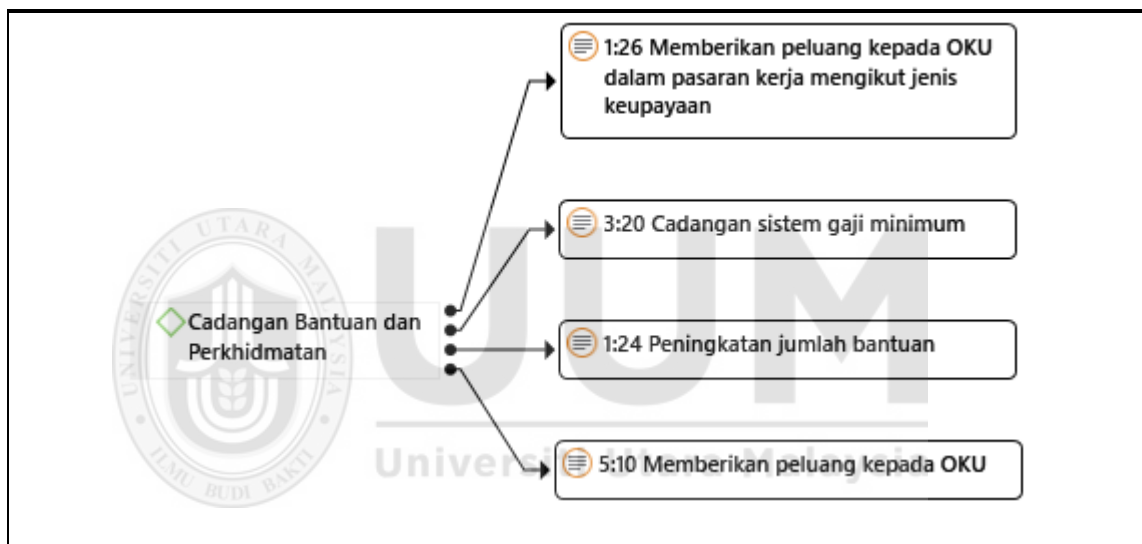
Bantuan institusi kebajikan yang disediakan kerajaan juga telah memperuntukkan sebanyak RM129.8 juta kepada JKM bagi memperkasakan perkhidmatan dan program khusus untuk OKU. Pembiayaan itu merangkumi perkhidmatan tujuh institusi kebajikan termasuk Taman Sinar Harapan (TSH); Bengkel Daya Kelang (BDK) dan Pusat Latihan Perindustrian dan Pemulihan (PLPP) serta Taska OKU di seluruh negeri. Hal ini dinyatakan oleh pegawai 2:

Peruntukan OKU di PPDK saja ada 554 sekarang ni hampir 91 juta. Macam institusi Taman Sinar Harapan, Bengkel Daya Klang, Bengkel Daya Sungai Petani termasuk PKS under budget negeri. Lebih kurang RM100,000 keseluruhan.

(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

Melalui temu bual ini, informan mencadangkan supaya kerajaan tidak hanya menumpukan kepada individu normal sahaja dan menyebabkan kebanyakan OKU hanya menjual tisu dan bekerja di rumah urut. Peluang pasaran kerja haruslah diberikan secara adil dan saksama kepada golongan OKU. Informan juga berharap bahawa bantuan dapat dinaikkan memandangkan kos sara hidup yang tinggi pada masa ini. Namun, perkara yang paling penting ialah kerajaan perlu memastikan semua pakej bantuan untuk golongan

OKU dapat diterjemahkan dan tidak tercicir daripada menerima insentif. Informan yang ditemubual juga berpendapat bahawa sistem gaji minimum sedia ada mungkin tidak dapat melindungi OKU. Justeru, cadangan sistem gaji minimum perlu dikaji semula. Hal ini disebabkan oleh OKU tidak dapat bersaing dengan pekerja bukan OKU yang mempunyai peluang dan piawaian gaji yang sama dalam bidang pekerjaan, di mana setiap orang menikmati gaji minimum yang sama. Rajah dan verbatim di bawah menunjukkan cadangan bantuan dan perkhidmatan.



Rajah 4.11. Cadangan Bantuan dan perkhidmatan

Jadual 4.10.

Cadangan Bantuan dan Perkhidmatan

Sub Tema	Verbatim
1. Memberikan peluang kepada OKU dalam pasaran kerja mengikut jenis keupayaan.	<p>Seperti yang kita lihat, peluang pekerjaan tidak sampai satu peratus. Mereka ini ada kemahiran tapi banyak syarikat yang tidak mahu terima mereka bekerja.</p> <p>(Pegawai 1 (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.20/ JKM)</p> <p>Ada OKU yang ada sijil. Like office management but no one hire them. Jadi mereka buat kerja yang tidak sesuai dengan qualified. Sangat rugi.</p> <p>(Pegawai 5 (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.30/ JICA)</p>

2.Peningkatan Jumlah Bantuan Saranan saya ialah saya berharap agar kerajaan meningkatkan jumlah bantuan yang diberikan kerana bagi saya ia kurang mencukupi terutama bagi mereka yang tidak bekerja. Kenaikan itu perlu kerana sebilangan OKU mempunyai gaji harian atau kontrak antara RM1,200 hingga RM2000. Jumlah ini tidak mencukupi, terutama di kawasan bandar. Selain kos sara hidup yang tinggi, pergerakan OKU terbatas dan kadangkala mereka terpaksa mengeluarkan lebih banyak wang untuk bergerak.

(Pegawai 1 (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.15/ JICA)

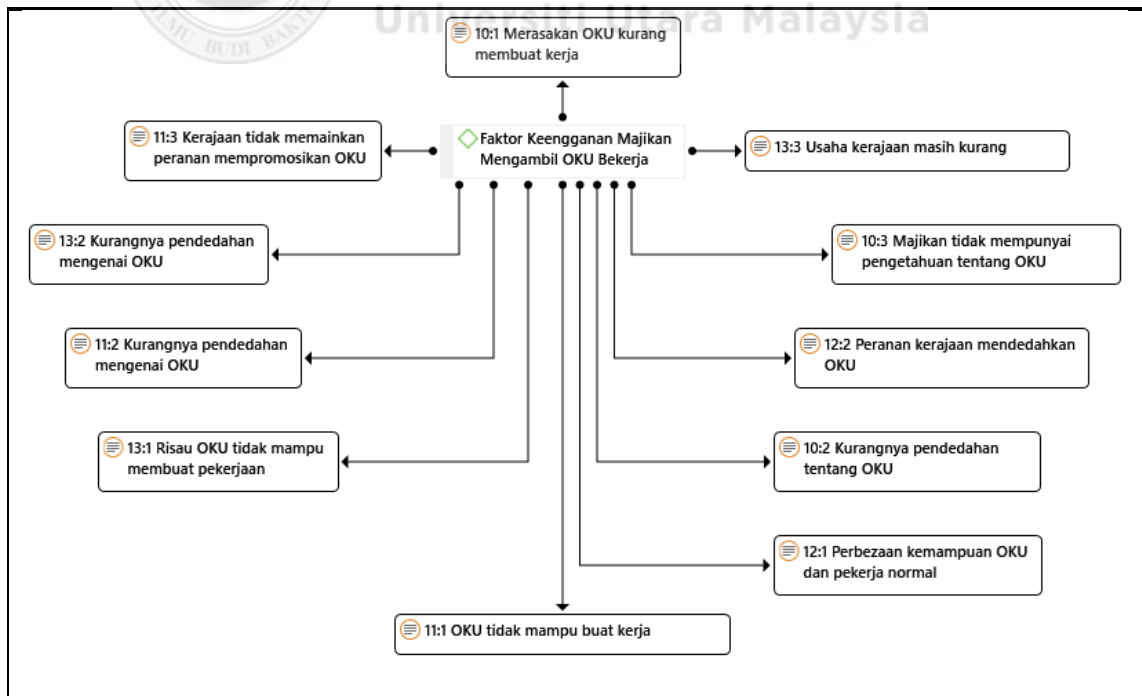
3.Cadangan sistem gaji minimum Setiap OKU akan melalui proses pemilihan sebelum diberikan bantuan sama ada dana atau sebagainya. Macam majikan yang nak ambil OKU bekerja melalui bantuan Job Coach perlu memberikan gaji mengikut garis yang ditetapkan. Saya cadangkan bantuan haruslah merentasi semua aspek. Gaji minimum pada masa kini bagi saya agak rendah.

(Pegawai 3 (P3)/ 14 September 2018/ 12.16/ JPOKU)

Secara tuntasnya, penyelarasan untuk menaikkan bantuan atau kadar kekal sama perlu dikaji kerana ia melibatkan dasar kerajaan dan kesan kewangan kepada negara bagi membantu OKU meningkatkan taraf hidup mereka. Bantuan dan perkhidmatan juga haruslah merentasi semua aspek. Bagi hal ini juga, Job Coach memainkan peranan penting membantu OKU mencari peluang pekerjaan bagi menambahkan pendapatan. Sistem gaji minimum juga harus dilonggarkan atau lebih fleksibel bagi mendorong majikan memberikan lebih banyak peluang pekerjaan kepada OKU.

4.4 Objektif Kedua: Mengkaji faktor-faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi mereka.

Persoalan kedua yang cuba dijawab oleh kajian ini adalah apakah faktor-faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja. Persoalan kajian ini pula mempunyai kaitan dengan objektif kedua kajian ini; iaitu untuk mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan majikan ragu-ragu dan tidak yakin menggajikan OKU. Bagi mencapai objektif ini, pengkaji telah menjalankan temu bual dengan majikan yang mempunyai pengalaman menggajikan OKU bagi mendapatkan perspektif mereka secara mendalam. Menerusi penggunaan perisian Atlas.ti, pengkaji telah menemui beberapa kod yang berkaitan faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi Pengkaji melampirkan kod-kod yang ditemui sepanjang proses mengekod kod di dalam Rajah 4.12.



Rajah 4.12. Faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja

Diantara faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja yang telah dikenalpasti dan disimpulkan melalui temu bual yang dijalankan adalah, kemampuan diri, pendedahan tentang OKU, dan peranan kerajaan dalam menyokong OKU. Ketiga-tiga faktor ini telah dikenalpasti melalui kaedah temu bual bersama empat orang majikan terpilih. Pemilihan majikan dalam mengambil OKU bekerja secara tidak langsung akan memberi kesan kepada penciptaan peluang pekerjaan dan kesediaan untuk mendapatkan akses kepada peluang itu (Kiernan & Brinkman, 1988). Majikan yang terlibat dalam temu bual mempunyai pengalaman luas mengambil OKU bekerja dalam organisasi mereka. Seramai empat orang majikan daripada sektor swasta dipilih untuk menjadi informan dalam kajian ini. Informan berumur di antara 40 sehingga 45 tahun. Kategori syarikat yang mereka terajui terdiri daripada industri pemakanan, perkilangan dan perhotelan. Kesemua mereka merupakan pengurus di organisasi masing-masing. Perbincangan ini akan dibentangkan mengikut sub topik faktor-faktor tersebut.

4.4.1 Kemampuan diri

Bahagian ini akan mengkaji adakah faktor kemampuan diri OKU yang menyebabkan keengganan majikan mengambil OKU bekerja di organisasinya. Menurut informan (majikan 1, 2 dan 4), faktor kemampuan diri boleh dikatakan sebagai faktor utama keengganan pihak majikan memilih OKU bekerja di dalam organisasinya. Sesetengah majikan juga masih belum terbuka, tidak bersedia serta tidak ingin untuk mengambil pekerja OKU kerana mereka berpendapat OKU tidak boleh membuat kerja. Mereka mungkin memerlukan cuti sakit yang kerap disebabkan kecacatan yang dialami serta memerlukan kemudahan khas dan mungkin beberapa perubahan terpaksa dilakukan di tempat kerja bagi menjamin keselamatan OKU. Informan (majikan 2) juga dikatakan

mempunyai tanggapan yang negatif terhadap OKU iaitu mereka menganggap OKU tidak boleh berdikari dan perlu bantuan dan sokongan orang lain serta dianggap kurang produktif kerana kecacatan mereka. Proses kerja mereka terhalang akibat daripada masalah pergerakan dan tindak balas yang lambat.

Di samping itu, pandangan informan (majikan 1) yang memandang rendah terhadap kemampuan diri OKU turut menjadi penyumbang kepada tipisnya peluang OKU untuk mendapat peluang bekerja. Mereka lebih berminat dan bersedia mengambil pekerja biasa yang dapat menyelesaikan tugas dengan lebih baik daripada pekerja OKU. Kekurangan yang mereka miliki sering kali menjadi isu utama dalam menilai tahap kemampuan mereka untuk menjalankan sesuatu tanggungjawab, malah kekurangan tersebut sering kali dijadikan alasan sekiranya berlaku masalah di tempat kerja. Berikut merupakan verbatim informan-informan berkaitan dengan kemampuan diri OKU.

Kebanyakan majikan merasakan golongan ini berkeberangkilian kurang melaksanakan kebanyakan daripada tugas. Kita dapat merasakan apabila mengambil OKU bekerja, kita sedang berhadapan dengan risiko yang besar. Tahap penerimaan saya adalah sederhana. Saya perlu mengambil pekerja yang cukup layak agar tidak merugikan syarikat. Sebab tu kena tengok betul-betul pilih yang layak sebelum ambil mereka ini. Akademik penting tetapi jika sebelum ini pernah bekerja, itu satu bonus.

(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/ 9.15)

Kita rasa OKU tidak mampu buat kerja. Kadang-kadang bukan sahaja tidak yakin, malah ada majikan yang memperlekeh kemampuan OKU sehinggakan terdapat jurang antara pekerja OKU dan pekerja normal. Dari segi keselamatan pula, kita perlu sediakan kemudahan khas untuk mereka dan ia memerlukan kos pengubahsuaian.

(Majikan 2 (M2)/ 29 April 2018/ 10.30)

Saya risau mereka tidak boleh lakukan walaupun diberikan tugas mudah seperti tukang cuci, tukang urut atau kerja-kerja mudah yang lain. Kalau ada yang perkenalkan kepada saya, saya akan cuba ambil. Tetapi saya perlu beri satu tempoh percubaan, jika mendatangkan banyak masalah dan kesukaran saya terpaksa menolak. Maklumlah kemudahan tak begitu banyak, lepas tu syarikat perlu lebih fokus sebab belajar kadang-kadang tak sama dengan tugas yang sebenar.

(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/ 3.15)

Namun, ada juga informan (majikan 3) yang menyatakan peluang harus diberikan kepada golongan ini. Beliau menyatakan secara positif, jika diberi peluang kepada OKU untuk bekerja, mereka lebih menghargainya.

Perbezaan dapat dilihat antara pekerja OKU dengan pekerja normal dari segi kemampuan bekerja. Tapi, majikan sebenarnya boleh membantu mereka dengan memberikan peluang perkerjaan berdasarkan tahap kemahiran yang dimiliki. Setiap daripada mereka ni mempunyai kemahiran masing-masing. Berdasarkan kemahiran itu, majikan boleh melatih mereka dan memberikan pekerjaan. Ramai majikan yang tidak tahu, jika mnengambil OKU bekerja, akan diberi pengecualian cukai oleh LHDN. Kenapa kita tidak ambil kesempatan ini dan pada masa yang sama membantu golongan OKU. Kiranya ia adalah win-win situation untuk majikan dan OKU. OKU juga boleh menyumbang kepada ekonomi negara dan kualiti perkhidmatannya sama seperti orang normal.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 2.05)

Walaupun kerajaan mendorong majikan untuk menggajikan OKU bagi meningkatkan jumlah pekerja di negara ini dan memberikan peluang pekerjaan untuk OKU dengan upah setara dengan pekerja biasa yang lain, namun kajian terdahulu juga telah menunjukkan bahawa majikan sering memandangi prejudis terhadap OKU (D. Fuqua et. al., 1984). Kesediaan majikan untuk mengambil OKU bekerjasama dengan mereka terutamanya

ketika mempertimbangkan persepsi majikan terhadap kemampuan, potensi, dan keupayaan OKU untuk melaksanakan tugas yang diberikan adalah masalah yang paling utama setakat ini. Isu kepercayaan majikan terhadap OKU juga dapat diterjemahkan berdasarkan laporan Jabatan Tenaga Kerja pada tahun 2009 ketika hanya 3365 OKU mendapat pekerjaan. Timbul persoalan sama ada golongan OKU tidak berkelayakan atau majikan tidak yakin akan kemampuan diri seseorang OKU untuk menjawat jawatan dalam sesebuah organisasi. Pandangan ini juga dipersetujui oleh informan (majikan 4).

Kalau dilihat, majikan sekarang perlu pekerja yang boleh menguasai kemahiran yang meliputi kemahiran akademik, kualiti peribadi, termasuklah kerja berpasukan, menguruskan diri dan sebagainya. Tetapi kadang-kadang kurang yakin dengan dengan OKU ini, adakah mereka ini mampu buat kerja atau tidak. So, perlu membuat pemilihan yang tepat dan penilaian sama sahaja seperti penilaian terhadap pekerja yang normal dan mementingkan pencapaian akademik dan kemahiran khusus.

(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/ 3.20)

Begitu juga kajian yang dilakukan oleh Zinaida Ariffin (2006) menunjukkan bahawa, walaupun golongan OKU dinyatakan sering bersikap positif, lebih fokus pada kerja, mudah dididik dan tidak pernah curi tulang, majikan masih takut dan tidak yakin untuk menerima golongan ini sebagai pekerja. Walaupun kerajaan telah memberikan pelbagai pengurangan cukai dan insentif kepada syarikat yang mengambil OKU bekerja, banyak sektor awam dan swasta masih enggan memberikan peluang pekerjaan untuk golongan ini (Mohd Hafiz, 2009). Informan (majikan 3) menyatakan:

Sebagai majikan, saya perlu membuat pilihan yang tepat sebelum mengambil pekerja. Untuk 'company' saya yang perlu menyediakan servis kepada pelanggan, agak susah untuk melatih OKU. Tapi tak dinafikan bila saya ambil pekerja OKU mereka ini lebih rajin dan mendengar kata.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 2.15)

Seperti kajian yang dilakukan oleh Zainolrin Saari (2005), jika faktor kecacatan tidak menjadi halangan, majikan masih sukar menerima golongan ini kerana tiada pengalaman kerja dan tahap kemahiran yang dimiliki adalah rendah. Oleh itu, kemampuan diri adalah salah satu sebab majikan enggan menggajikan OKU untuk bekerja di organisasi mereka. Walau bagaimanapun, peluang harus diberikan kepada golongan ini tanpa mengira sebarang perbezaan dan selaras dengan dasar kerajaan untuk memberi hak yang sama kepada semua individu. Golongan ini harus diberi keutamaan untuk membantu mereka mendapatkan pekerjaan. Oleh itu, OKU perlu diberi peluang kerana mereka juga berupaya dalam memberi sumbangan dalam pembangunan negara.

4.4.2 Pendedahan Tentang OKU

Informan (majikan 1,2, dan 4) bersetuju bahawa keengganan untuk mengambil OKU bekerja adalah kerana organisasi kurang pendedahan mengenai OKU dan pengetahuan majikan berkaitan dengan OKU itu sendiri (Saniman et.al., 2013). Walaupun pelbagai program dijalankan untuk memberikan pendedahan mengenai OKU, terdapat beberapa organisasi di luar sana terus mengelak untuk mengambil OKU bekerja di organisasi mereka. Majikan-majikan ini mengakui, mereka takut untuk mengambil OKU bekerja kerana mereka tidak tahu jenis pekerjaan yang sesuai untuk OKU dan cara menangani OKU di tempat kerja.

Informan (majikan 1) menyatakan, apabila kurangnya pendedahan mengenai golongan OKU, maka wujudlah pelbagai masalah lain. Justeru, penting untuk mendedahkan majikan dengan OKU. Sebahagian informan (majikan 2 dan 4) juga tidak tahu jika terdapat pelbagai keistimewaan yang boleh dinikmati jika menggaji dan mengambil OKU bekerja. Informan juga ditanya sekiranya pendedahan diberikan berkaitan pengambilan pekerja OKU, majikan mungkin akan mengetahui teknik untuk mengendalikan OKU dan tentunya majikan di luar sana akan lebih terbuka dan bersedia untuk mengambil OKU bekerja jika terdapatnya pendedahan mengenai OKU. Berikut merupakan verbatim informan-informan berkaitan dengan pendedahan tentang OKU.

Saya mempunyai tanggapan yang tidak baik terhadap OKU. Mereka ini dianggap tidak dapat bekerjasama dengan golongan normal. Apabila kurangnya pendedahan kita tidak tahu cara untuk menguruskan mereka.

(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/ 9.12)

Sebelum ni tidak tahu keistimewaan yang boleh dapat jika ambil OKU bekerja. Sebab tidak diberitahu dan kurang pendedahan. Jika mendapat pendedahan tentang OKU, mungkin boleh merancang untuk mengambil lebih ramai lagi pekerja OKU pada masa hadapan.

(Majikan 2 (M2)/ 29 April 2018/ 10.15)

Apabila pihak kerajaan memberi pendedahan mengenai golongan ini, mudah bagi majikan untuk membuka peluang pekerjaan. Pendedahan boleh je melalui facebook, sebab di facebook lebih cepat dan banyak maklumat sekarang ini dan persepsi negatif terhadap golongan ini mungkin dapat diubah.

(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/ 2.32)

Pendedahan yang kurang juga menyebabkan majikan bimbang tentang kos jika menggajikan OKU seperti kemudahan dan infrastruktur. Perancangan yang lebih teliti diperlukan termasuk penyediaan infrastruktur asas untuk memastikan bahawa OKU dapat menjalani kehidupan yang lebih selesa.

Seperti yang kita tahu, kalau ambil OKU bekerja kita perlu sediakan kemudahan dan infrastruktur untuk OKU. Sebab mereka bukan macam pekerja normal lain. Macam contoh kalau ada OKU guna kerusi roda, jadi kena sediakan laluan untuk mereka. Ia memerlukan kos untuk kita renovate atau sebagainya.

(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/ 9.25)

Namun, ada juga informan (majikan 3) yang menyatakan kerajaan sedaya upaya memberikan maklumat mengenai OKU kepada majikan dengan mempromosikan dan memberi pendedahan berkenaan OKU. Informan menyatakan:

Pada pendapat saya, pihak kerajaan terutama JKM telah memainkan peranan yang baik bagi mempromosikan dan mendedahkan OKU di beberapa company termasuk company ini. Contoh, macam Job Coach datang sini berbincang untuk kita amik pekerja OKU.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 2.19)

Informan (majikan 3) juga mengetahui keistimewaan yang diperolehi jika menggajikan OKU. Sekiranya pekerja OKU mendapat pengesahan oleh JKM, majikan layak mendapat pelepasan cukai dua kali ganda kepada jumlah penggajian yang dibayar oleh majikan yang menggajikan pekerja OKU. Di samping itu, dalam Bajet 2018, potongan cukai tambahan bagi majikan menggaji OKU diperluaskan kepada majikan yang menggaji pekerja yang mengalami kemalangan atau penyakit kritikal sebagai galakkan kepada syarikat swasta.

Walau bagaimanapun, OKU ini perlu disahkan oleh Lembaga Perubatan PERKESO berdasarkan kemampuan dan kelayakkan mereka bekerja.

Kita tahu keistimewaan ini apabila terdapat pegawai JKM yang datang memberi taklimat mengenai keistimewaan jika mengambil OKU bekerja, seperti potongan tambahan atau lanjutan bagi menggaji OKU, diskaun berganda untuk latihan yang diluluskan ke pekerja OKU dan diskaun tunggal untuk pembelian yang disesuaikan oleh perusahaan perdagangan untuk kemudahan pekerja OKU. Pendedahan seperti ini membuatkan kita lebih confident untuk mengambil OKU bekerja.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 2.20)

Informan (majikan 3) mencadangkan pendedahan tentang OKU tidak hanya diberikan kepada sektor awam, namun perlu juga diperluaskan kepada sektor swasta. Kerajaan perlu mewajibkan agar membuka peluang pekerjaan kepada sekurang-kurangnya dua pekerja OKU. Hal ini bertujuan memberi peluang kepada golongan OKU berkhidmat dalam sektor awam dan swasta. Informan juga menyatakan kerajaan perlu mengambil kira hal seperti potongan elaun seperti KWSP dan SOCSO supaya tidak ada diskriminasi terhadap OKU.

Hal ini seperti yang dinyatakan informan:

Langkah ini adalah untuk mempelbagaikan skop peluang pekerjaan untuk OKU. Oleh itu, kerajaan perlu memperkembangkan jaringannya (peluang pekerjaan) agar lebih ramai lagi golongan OKU memperoleh manfaat. Selain itu, pembayaran gaji terhadap pekerja OKU juga perlu sama seperti pekerja lain. Potongan elaun seperti KWSP, SOCSO, turut diambil kira. Jadi pihak majikan tidak akan sewenang-wenangnya melakukan diskriminasi terhadap golongan ini.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 2.21)

Oleh itu, kerajaan perlu memainkan peranan dalam memberikan pendedahan tentang OKU serta mempromosikan hak dan kesejahteraan OKU dalam bidang masyarakat dan pembangunan untuk meningkatkan kesedaran mengenai keadaan OKU dalam setiap aspek. Terdapat ramai OKU yang layak bekerja tetapi mereka dipandang rendah dan tidak diendahkan oleh majikan. Kerajaan juga harus terus meningkatkan kesedaran masyarakat akan pentingnya peluang pekerjaan bagi OKU melalui kursus dan ceramah bersama pihak kerajaan atau institusi swasta, serta mengadakan karnival kerjaya dengan syarikat tempatan.

Bagi OKU, mereka memerlukan perhatian dan sokongan dari pihak majikan agar mereka tidak tersisih dan berpeluang menunjukkan prestasi. Hal ini secara tidak langsung akan turut memberi mereka lebih berusaha untuk melakukan setiap apa sahaja tugas yang diberikan dengan baik serta memperolehi pengiktirafan dan sanjungan kerana mereka telah menunjukkan kemampuan mereka yang sebenar.

Justeru, amatlah penting pendedahan mengenai OKU terutama kepada golongan majikan diperluaskan. Hal ini harus ditangani bersama dan bersepadu bagi meningkatkan taraf hidup OKU. Walaubagaimanapun, usaha tersebut turut memerlukan kerjasama daripada semua terutama daripada pihak kerajaan dan majikan.

4.4.3 Peranan kerajaan dalam menyokong OKU

Faktor seterusnya yang dikaji adalah peranan kerajaan dalam menyokong OKU. Informan (majikan 1, 2 dan 4) menyatakan peranan kerajaan dalam menyokong OKU terutamanya dalam membantu OKU memasuki alam pekerjaan masih tidak memadai. Sebagai contoh, mereka menyuarakan tentang kesedaran dan kempen mengenai OKU di Malaysia hanya dijalankan secara bermusim. Mereka menambah, kerajaan menggesa sektor swasta untuk mengambil OKU bekerja, namun, di peringkat kerajaan, mereka juga tidak memenuhi dasar satu peratus yang dilaksanakan oleh kerajaan. Berikut merupakan verbatim informan-informan berkaitan dengan peranan kerajaan dalam menyokong OKU.

Terdapat banyak kajian yang membincangkan tentang OKU, namun mereka tidak membincangkan mengapa OKU perlu bekerja, mengapa majikan harus mengambil OKU bekerja, apa pekerjaan sesuai yang boleh diberikan oleh majikan.

(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/ 9.27)

Bagi saya, kalau kerajaan nak promote sesuatu program ia perlu konsisten. Bukan bermusim atau hanya melakukannya pada waktu tertentu sahaja.

(Majikan 2 (M2)/ 29 April 2018/ 10.16)

Dalam konteks orang kurang upaya, usaha kerajaan masih kurang. Mereka mahu kami mengambil OKU bekerja, namun mereka juga mempunyai masalah untuk mencapai misi. Kami tidak mempunyai kuasa untuk mengambil sejumlah besar OKU. Macam kita lihat kerajaan sendiri tak capai target.

(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/ 2.30)

Informan yang ditemubual percaya bahawa prasangka terhadap OKU telah lama wujud dalam pekerjaan. Hal ini kerana, majikan sama ada pihak awam dan swasta tidak sedar akan keupayaan serta kebolehan yang ada pada golongan OKU ini sama ada dari aspek

pendidikan mahupun kemahiran dan mereka tidak mempunyai peluang untuk mengembangkan bakat yang ada supaya dapat disumbangkan. Oleh itu, peranan kerajaan terhadap OKU adalah sangat penting. Informan (majikan 4) juga mempersoalkan dasar satu peratus yang masih tidak tercapai di pihak kerajaan.

Kita lihat dasar satu peratus yang dilaksanakan oleh kerajaan masih lagi tidak tercapai. So, tidak boleh salahkan kami as a majikan swasta yang tidak ambil OKU bekerja kerana kadang-kadang kita kurang pendedahan. Jadi sebenarnya tanggungjawab kedua-dua pihak iaitu kerajaan dan majikan.

(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/ 3.20)

Oleh itu dalam kes ini, kerana kurangnya pendedahan mengenai OKU kepada majikan, mereka tidak boleh dipersalahkan sepenuhnya jika tidak mengambil pekerja OKU bekerja. Namun hakikatnya majikan perlu bersedia melaburkan peruntukan bagi penyediaan peluang latihan kemahiran yang sesuai dengan fungsi pekerjaan tertentu supaya pekerja OKU dapat meningkatkan keupayaan untuk bekerja setara dengan pekerja biasa. Di samping itu, majikan juga perlu memberikan insentif atau ganjaran kepada pekerja OKU yang benar-benar komited terhadap pekerjaan mereka untuk membuat mereka merasa lebih dihargai sehingga mereka dapat meningkatkan motivasi diri mereka walaupun mengalami ketidakupayaan. Hal ini seperti yang dinyatakan informan (majikan 3):

Walaupun ada yang tak mempunyai kelulusan akademik, namun saya bagi peluang untuk mereka mendapatkan sinar baru. Mereka gembira dengan tugas yang diamanahkan. Sebagai majikan, saya seharusnya bersikap lebih profesional dan tidak memandang rendah terhadap keupayaan dan memperkecilkan kebolehan OKU sewaktu mereka bekerja. Ada yang menganggap kita mengambil pekerja OKU hanya kerana tanggungjawab CSR. Saya setuju namun kita sebenarnya mahu memberi OKU peluang untuk OKU menunjukkan kemahiran mereka.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/3.21).

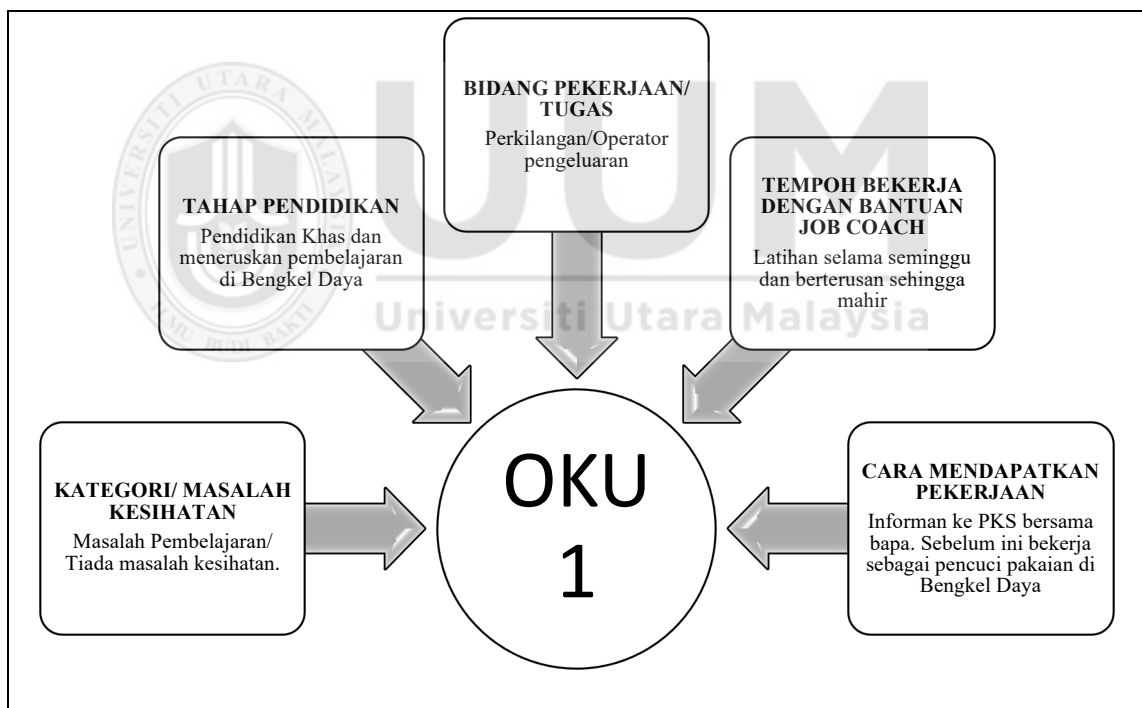
Justeru, peranan majikan sangat penting dalam memberi peluang kepada OKU untuk membuktikan kemahiran yang dipelajari supaya dapat diaplikasikan sebaiknya dalam dunia pekerjaan. Tidak dinafikan majikan memerlukan pekerja yang berkualiti. Namun, pemilihan pekerja OKU sebagai sebahagian daripada pekerja di dalam organisasi mereka amat diperlukan. Majikan juga seharusnya lebih peka terhadap keperluan OKU antaranya dari segi penyediaan fasiliti dan aksesibiliti. Hal ini kerana, pekerja OKU memerlukan penyeliaan khusus dan perlu diberikan layanan secara adil bagi menampung ketidakupayaan mereka.



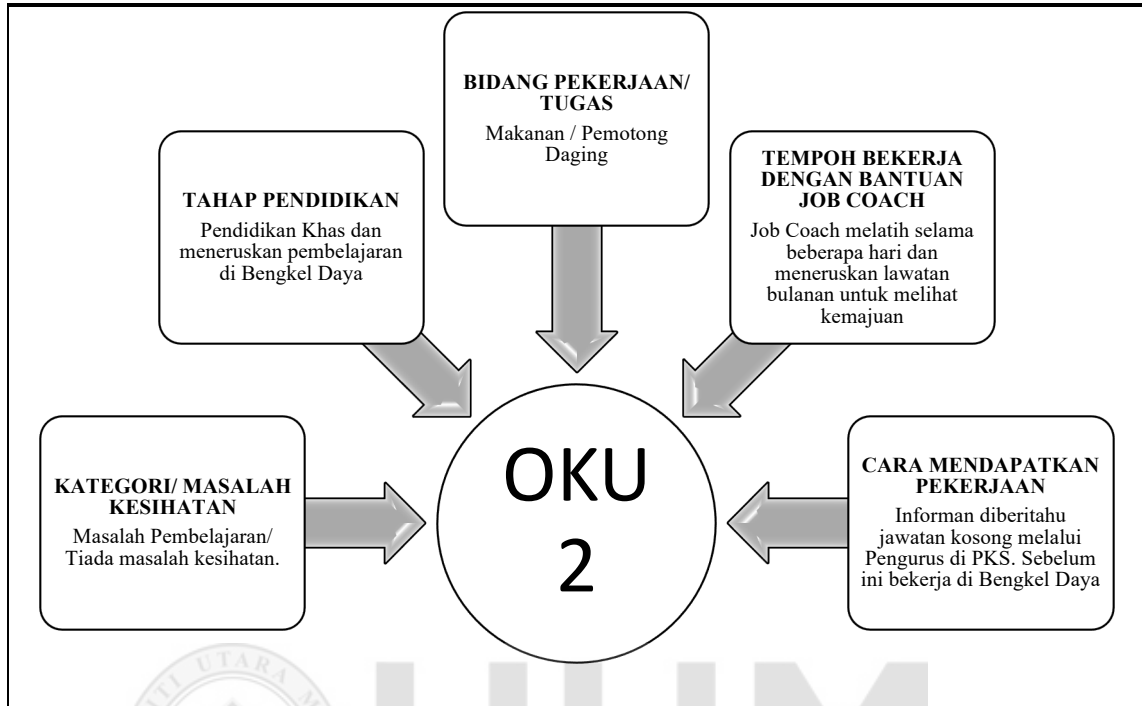
4.5 Objektif Ketiga: Menganalisis peranan pelaksanaan program Job Coach dalam meningkatkan kepuasan kerja OKU.

Perbincangan ini akan meneroka pendapat, pemahaman dan pengalaman pekerja OKU yang diterima bekerja melalui bantuan Job Coach. Pemilihan peserta kajian ini dilakukan melalui kerjasama daripada pihak Bengkel Daya Sungai Petani (BDSP) dan Pusat Khidmat Setempat (PKS) Bedong yang mempunyai perkhidmatan Job Coach. Rajah 4.13 di bawah menunjukkan latar belakang setiap informan OKU.

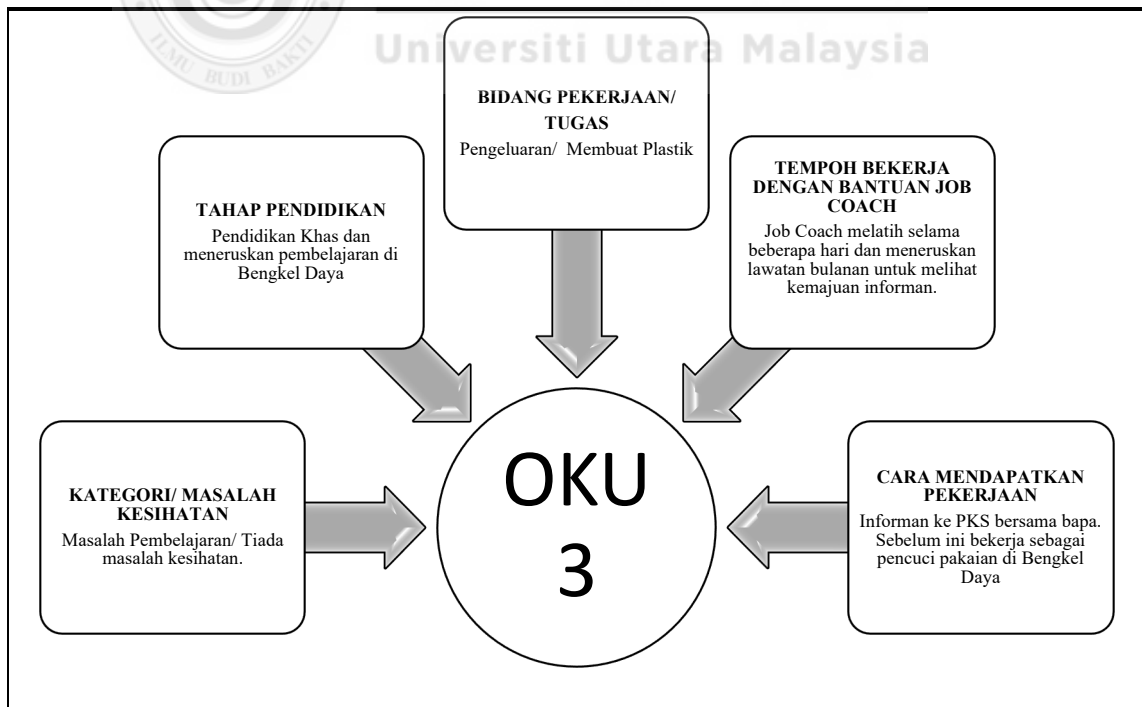
Ecomap OKU 1



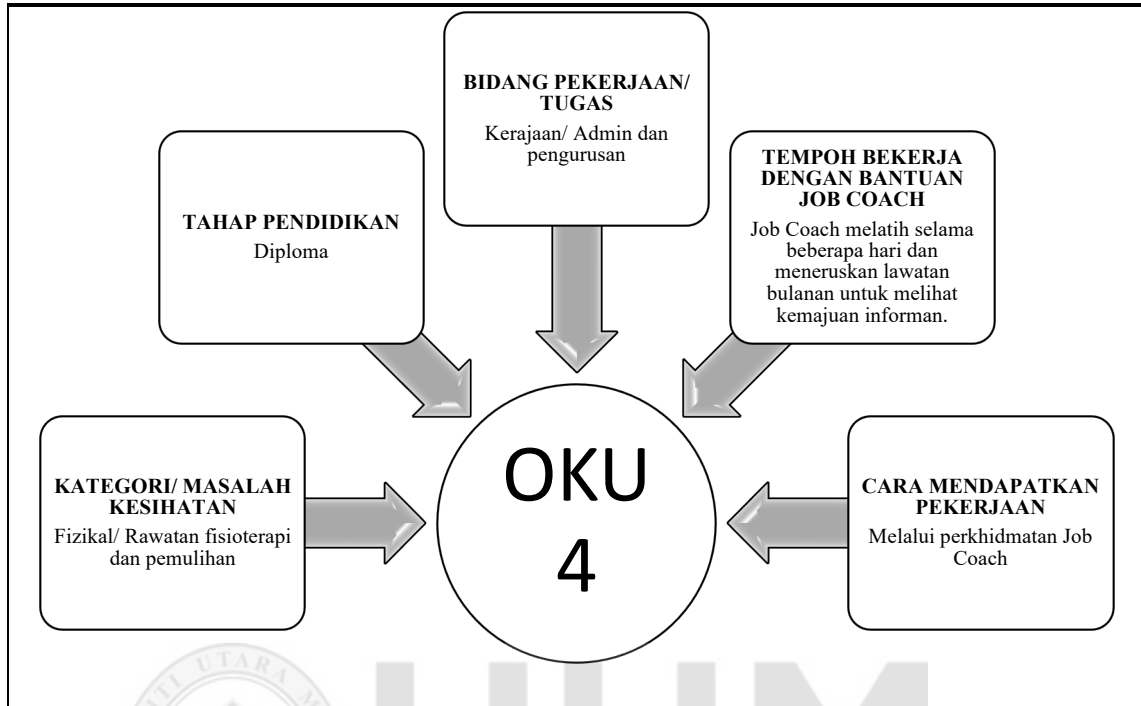
Ecomap OKU 2



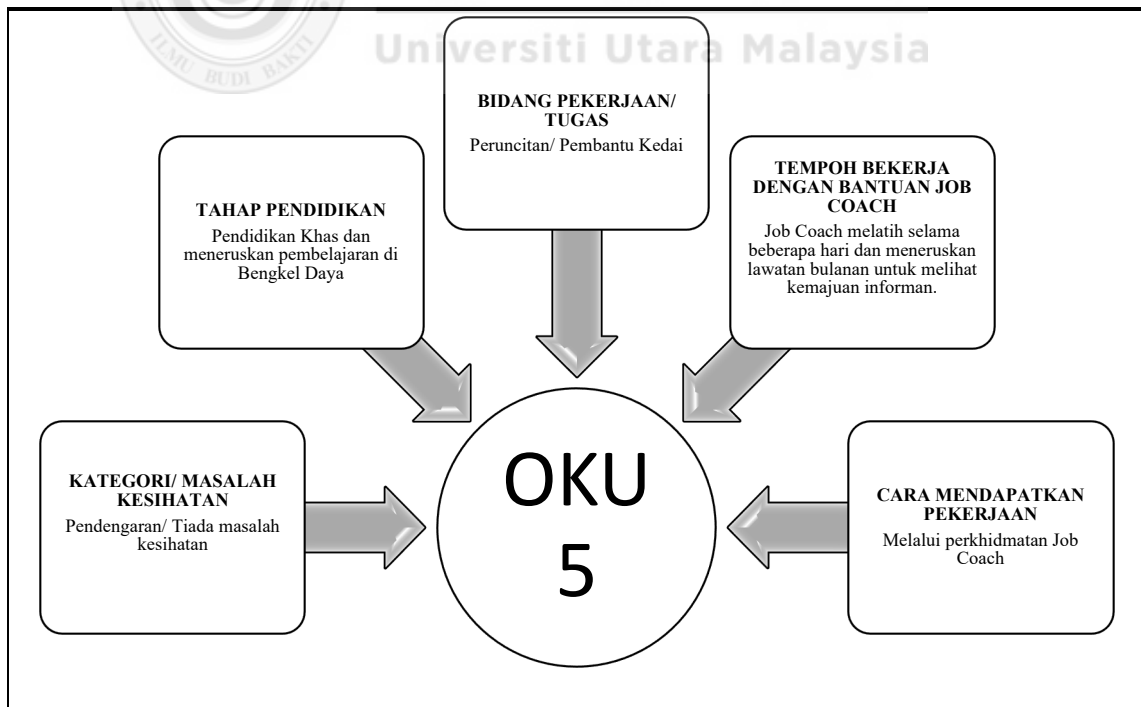
Ecomap OKU 3



Ecomap OKU 4

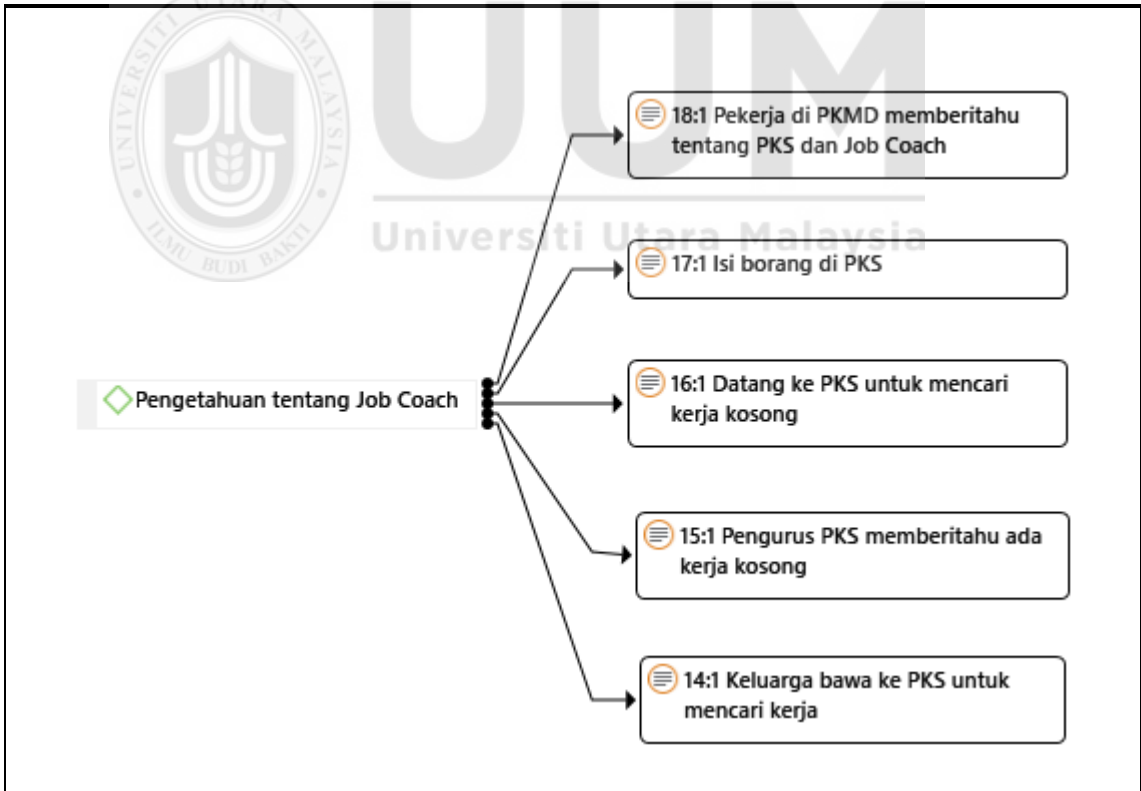


Ecomap OKU 5



Rajah 4.12. Ecomap OKU

Seperti yang disebutkan di hujung bab sebelumnya, matlamat keseluruhan bab ini adalah untuk menumpukan lebih terperinci kepada pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach terhadap OKU. Bahagian ini membentangkan penemuan utama yang diperolehi daripada temu bual kumpulan fokus yang terdiri daripada OKU masalah pembelajaran, fizikal dan pendengaran yang bekerja secara sepenuh masa di beberapa organisasi swasta dan kerajaan serta memfokuskan kepada kajian kepuasan di tempat kerja. Kesemua mereka yang mendapatkan pekerjaan sekarang mengetahui tentang program Job Coach melalui Pusat Khidmat Setempat (PKS) yang dikelola oleh JKM seperti kod atlas.ti dan petikan di bawah:



Rajah 4.14. Pengetahuan tentang Job Coach

PKS bertujuan untuk memberi perkhidmatan kepada OKU melalui pendekatan setempat atau sehenti. PKS juga berperanan untuk memberikan perkhidmatan pemulihan dan intervensi awal untuk OKU di peringkat komuniti tempatan dan menyediakan perkhidmatan bagi penyertaan penuh dan integrasi sosial OKU dalam keluarga dan komuniti. Melalui temu bual ini, PKS Bedong memainkan peranan penting dalam mempromosikan pekerjaan kepada golongan OKU. Hal ini dapat dilihat menerusi pengalaman mereka mendapatkan pekerjaan. Menurut mereka:

Saya pergi ke PKS ayah saya bawa dan isi borang. Nak cari kerja. Family suruh berdikari. Sebelum ini kerja basuh baju je (mendobi) di Bengkel Daya.

(OKU 1/ (O1)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Sebelum ini saya hanya sekolah pemulihan sahaja. Selepas itu masuk PPDK. Selepas PPDK, saya masuk bengkel daya. Pengurus PKS beritahu saya ada kerja kosong. Saya di beri latihan sebelum bekerja. Setiap sebulan Job Coach ada datang untuk melihat cara saya bekerja. Sebelum mendapatkan pekerjaan sekarang ini, saya datang ke karnival OKU di PKS. Lepas tu beberapa hari kemudian pihak HR call suruh datang untuk interview. Hari pertama saya kerja, supervisor saya mengajar saya cara menyusun plastik. Saya suka supervisor saya. Dia ok sangat baik. Dia sentiasa nasihatkan saya.

(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Sebelum bekerja, saya dapat elaun rm150 sebulan dan tinggal di Bengkel Daya. Saya nak tambah pendapatan. Jadi saya datang ke PKS untuk cari kerja kosong.

(OKU 3/ (O3)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya datang ke PKS. Isi borang. Selepas beberapa hari pejabat telefon saya dan suruh saya datang training dekat sini. Buat kerja pejabat.

(OKU 4/ (O4)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya pergi ke Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) untuk tanya tentang kerja. Staff di PKMD beritahu di PKS ada perkhidmatan Job Coach. Di Bengkel Daya saya buat lilin. Lama, dalam setahun tak cukup duit elaun. Nak cari kerja.saya tanya kalau ada kerja lain. Penyelia suruh.

(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Walau bagaimanapun, masih ramai OKU di luar sana yang tidak mengetahui kewujudan PKS yang berperanan membantu OKU mendapatkan pekerjaan. Bagi golongan OKU, mereka mungkin tidak memiliki maklumat mengenai syarikat yang menawarkan pekerjaan sama ada persekitaran tempat kerja dan bidang kerja yang bakal dipohon adalah mesra OKU atau sebaliknya. Justeru, kerajaan seharusnya memainkan peranan penting dalam mempromosikan PKS kepada masyarakat serta golongan OKU, dan seterusnya akan memudahkan individu OKU untuk memohon pekerjaan yang bersesuaian dengan keadaan diri mereka.

4.5.1 Kajian Kepuasan Kerja

Bahagian ini akan membincangkan pengalaman informan yang mendapat pekerjaan melalui bantuan Job Coach dari segi kepuasan kerja serta perubahan dalam konteks kehidupan seharian mereka setelah mendapat pekerjaan. Kepuasan kerja adalah salah satu elemen terpenting dalam organisasi. Hal ini kerana kepuasan kerja boleh mempengaruhi tingkah laku kerja, seperti kemalasan, kerja keras, produktiviti, atau berkaitan dengan tingkah laku tertentu yang sangat penting dalam organisasi. Handoko (1992) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak

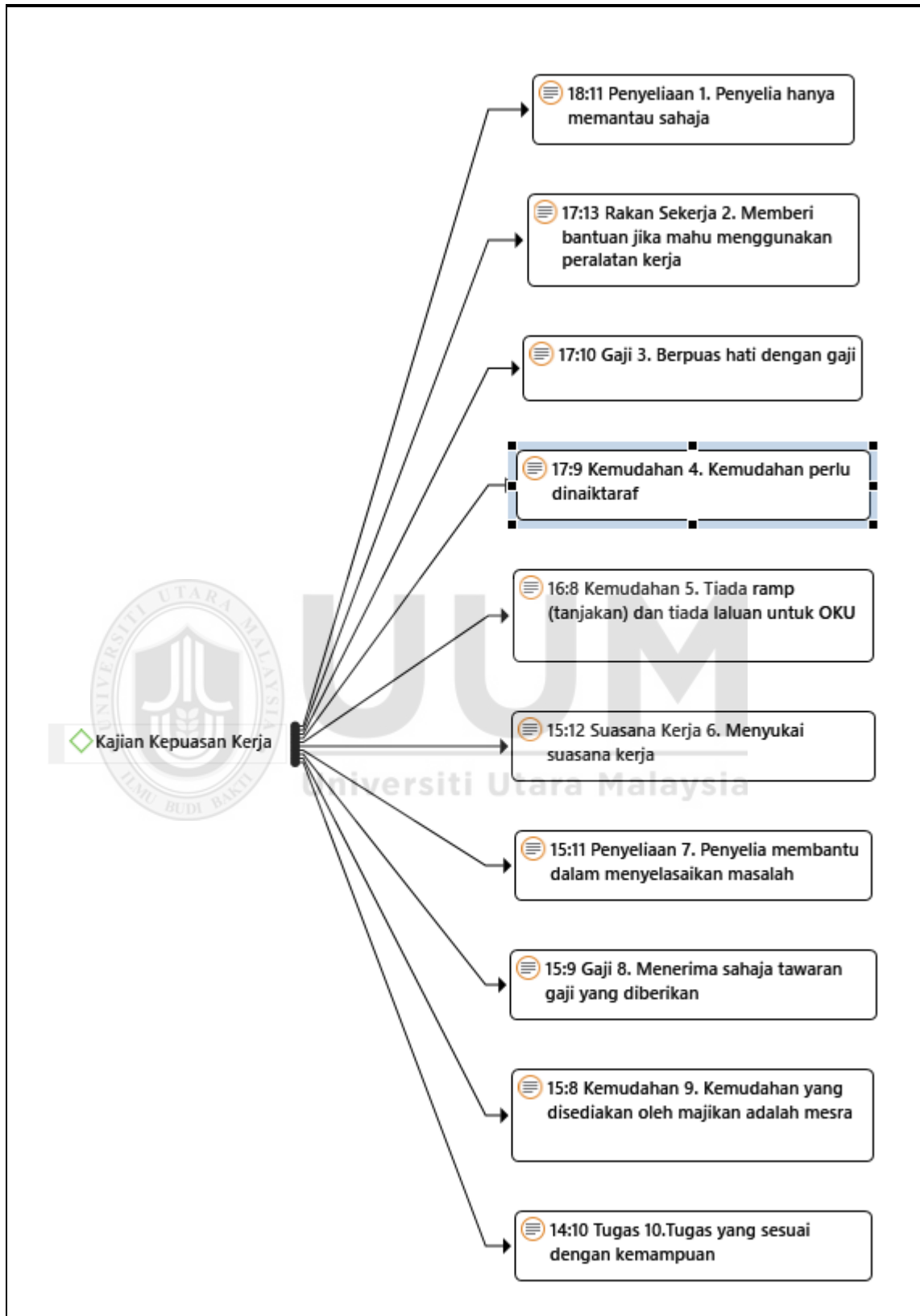
menyenangkan bagi pekerja memandang pekerjaan mereka. Tiffin (1958) pula menyatakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari pekerja terhadap pekerjaan sendiri, situasi kerja, serta kerjasama antara pimpinan dengan pekerja. Manakala Locke (2015) mendefinisikan kepuasan pekerja sebagai keadaan emosi yang positif dan menyenangkan yang dihasilkan oleh pekerja untuk kerja mereka. Pekerja yang berpuas hati akan bermotivasi untuk melaksanakan tugas yang diamanahkan dan dapat memberikan hasil kerja yang berkualiti tinggi. Raju dan Srivastava (1999) pula mendapati pekerja yang mempunyai kepuasan tinggi lebih bertanggungjawab apabila menyelesaikan tugas yang diberikan.

Mengenai definisi kepuasan kerja belum ada keseragaman. Walaubagaimanapun, tidaklah terdapat perbezaan prinsip yang ketara. Menurut Yulk dan Wexley (1977), kepuasan kerja adalah perasaan seseorang tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja juga berkaitan dengan pergantian kakitangan (Scott & Taylor, 2005), rancangan untuk diberhentikan pekerjaan (Rosse & Hulin, 1985), dan kepuasan hidup (Iris & Barrett, 1972). Di samping itu, kepuasan kerja berkaitan dengan tingkah laku positif terhadap orang lain (Smith et al., 1983) dan kesihatan fizikal (Burke, 1970; Karasek et al., 1987).

Kepuasan kerja penting bagi OKU (Quigley, 1968; Selzer, 1984). Hal ini merujuk kepada pampasan yang diberikan oleh majikan, termasuk upah atau kemudahan kerja yang memberikan kepuasan kepada pekerja. Kepuasan konteks dapat dilihat di mana individu akan berpuas hati apabila mengalami hal berikut iaitu, sekiranya keputusan atau ganjaran diperoleh oleh individu tersebut lebih daripada apa yang diharapkan. Terdapat beberapa alasan mengapa organisasi perlu memberi perhatian kepada kepuasan kerja sesuai dengan

fokus pekerja atau organisasi. Hal ini kerana manusia mempunyai hak untuk dilayan secara adil dan saksama. Pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan dan kepuasan kerja dapat mewujudkan tingkah laku yang mempengaruhi fungsi organisasi.

Walau bagaimanapun, faktor yang menentukan kepuasan kerja seseorang individu itu adalah berbeza bergantung kepada keperluan mereka pada ketika itu. Perbezaan ini juga bergantung kepada beberapa perkara lain terutamanya yang melibatkan jumlah pendapatan yang diperoleh. Jumlah pendapatan atau gaji lazimnya menjadi ukuran pertama dan menjawab persoalan mengapa seseorang itu sanggup untuk bekerja atau melakukan sesuatu pekerjaan. Berdasarkan kajian lepas, terdapat juga beberapa kajian yang menyentuh tentang kepuasan kerja iaitu berhubung dengan struktur organisasi, jumlah gaji, persekitaran kerja, dan kepimpinan (Belias & Koustelios, 2014). Beberapa kajian lepas juga telah menunjukkan bahawa penyelidik mengaitkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, seperti penyertaan membuat keputusan, sokongan penyeliaan, dan ganjaran (Sami et al., 2011). Kajian ini dikaji berdasarkan faktor-faktor yang dikenalpasti daripada kod atlas.ti (Rajah 4.15) yang menyumbang kepada kepuasan kerja iaitu kemudahan di tempat kerja, gaji, tugas, penyeliaan, rakan sekerja, dan suasana kerja.



Rajah 4.15. Kajian kepuasan kerja

4.5.2 Kemudahan di Tempat Kerja

Kajian yang dilakukan oleh Aizan Sofia dan Jamiah (2015) mendapati bahawa, persekitaran kerja yang tidak kondusif adalah masalah bagi OKU. Persekitaran kerja yang tidak baik dan sikap orang sekeliling akan menyebabkan mereka mengalami ketidakpuasan kerja dan merasa diabaikan. Majikan perlu menyediakan kemudahan dan persekitaran yang sesuai bagi membolehkan OKU bekerja dan memberi sumbangan yang bermanfaat kepada organisasinya. Perkara 29 (3) juga mewajibkan majikan menyediakan kemudahan di tempat kerja yang lebih baik dan sesuai untuk pekerja OKU. Menurut Ahmad (2015), sekiranya OKU tidak dibekalkan kemudahan yang menyeluruh, keperluan mereka di tempat kerja dianggap tidak lengkap dan tidak selamat. Penyediaan kemudahan yang sesuai dengan kemampuan mereka, dapat membantu mereka melaksanakan tugas dengan lebih baik. Hal ini kerana sekiranya golongan OKU diberi peluang pekerjaan, kebanyakan mereka akan dapat bekerja seperti pekerja lain dan meningkatkan produktiviti (Tiun et al., 2011).

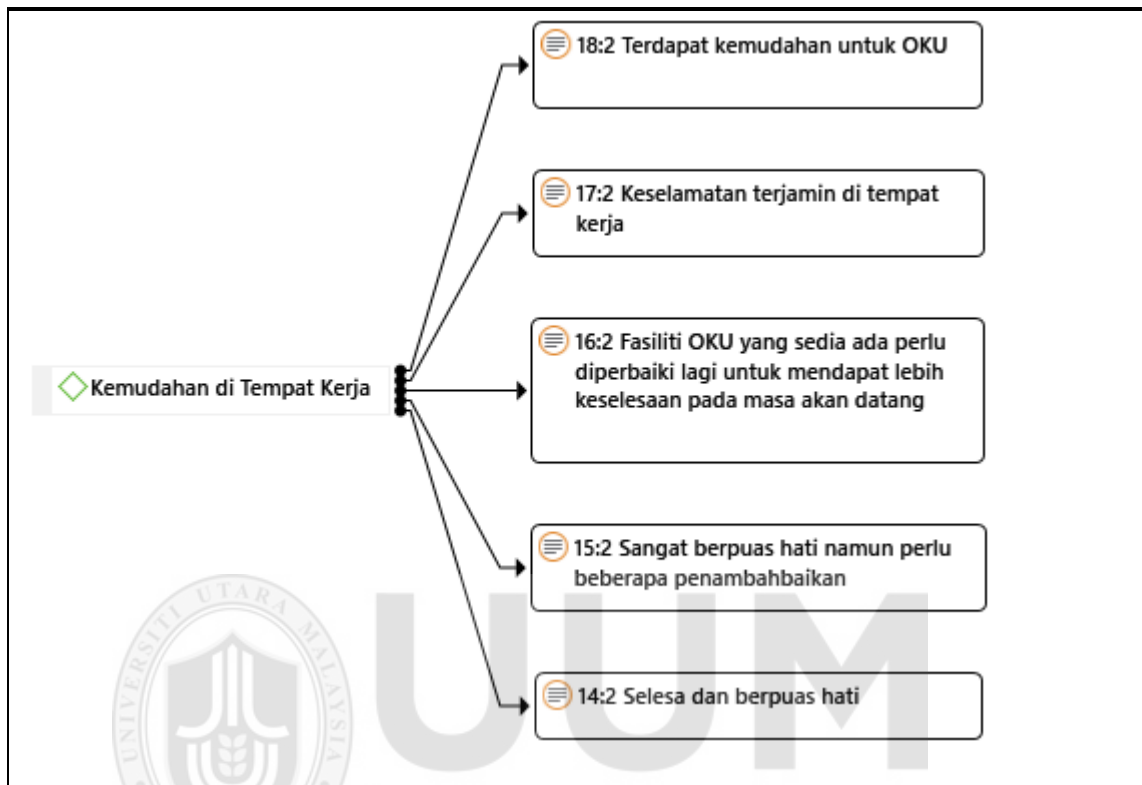
Menurut penjelasan Coffey, Coufopoulos dan Kinghorn (2014) serta LaGrow dan Daye (2005), OKU sering menghadapi cabaran di tempat kerja. Hal ini kerana keadaan infrastruktur dan persekitaran kerja tidak inklusif di mata mereka dan menyukarkan OKU untuk melaksanakan pekerjaan. Bagi membantu OKU melaksanakan tugas mereka dengan baik di tempat kerja, mereka amat bergantung kepada keperluan dan kemudahan seperti aplikasi bacaan skrin (*screen-reading software*), format fail lain, pengubahsuaian persekitaran kerja dan fleksibiliti terhadap dasar di tempat kerja (Frost, 2018). Setiap keperluan dan kemudahan kebolehcapaian ini adalah bentuk fizikal yang diperlukan oleh OKU di tempat kerja (O'Donnell, 2014). Namun, kekurangan atau pun ketiadaan bentuk-

bentuk fizikal ini di tempat kerja membuatkan OKU mengalami kesukaran untuk mengakses di tempat kerja (O'Donnell, 2014).

Faktor persekitaran juga merupakan salah satu elemen dalam kemudahan di tempat kerja. Hal ini kerana, ianya meliputi ruang kerja yang selesa, penggunaan peralatan yang sesuai dengan keperluan pekerja, dan penggunaan teknologi dalam proses kerja. Ianya boleh dianggap sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pekerja (Leblebici, 2012). Faktor persekitaran atau lebih dikenali sebagai faktor ergonomik boleh ditakrifkan sebagai keadaan di sekeliling tempat kerja. Selamat dan Mukapit (2018) menegaskan bahawa, persekitaran yang baik akan mempengaruhi kepuasan kerja termasuk reka bentuk ruang kerja yang selesa, cahaya terang dan tahap bunyi yang rendah. Charles (1998) percaya bahawa persekitaran tempat kerja harus dikawal sebaik mungkin supaya pekerja berasa selesa dan tertarik kepada kerja yang lebih baik.

Menurut Nawawi (2003), persekitaran kerja yang selesa amat penting kerana pekerja bekerja di tempat kerja yang sama selama 8 jam hampir setiap hari. Persekitaran kerja yang selesa juga boleh mengekalkan pekerja dalam organisasi (Ruchi & Surinder 2014). Dole dan Schroeder (2001) menegaskan bahawa, pekerja yang berpuas hati dengan persekitaran lebih berkemungkinan menghasilkan hasil kerja yang lebih baik. Jika persekitaran kerja yang tidak selesa dan tidak harmoni, ianya akan menggalakkan pekerja tidak hadir bekerja, ponteng kerja, dan cenderung untuk meletakkan jawatan. Persekitaran kerja yang tidak menyenangkan juga boleh menjejaskan motivasi, perhubungan sosial dan meningkatkan risiko penyakit. Oleh itu, majikan tidak seharusnya memandang mudah

kepuasan pekerja terhadap persekitaran kerja. Pengkaji melampirkan kod-kod yang ditemui dalam kajian kemudahan di tempat kerja (Rajah 4.16) iaitu:



Rajah 4.16. Kemudahan di tempat kerja

Melalui temu bual yang dijalankan, informan (OKU1,2,5) berpuas hati dengan kemudahan di tempat kerja yang disediakan. Manakala dari segi keselamatan pula, informan (OKU 4) berkata ianya sangat terjamin dan memadai. Informan (1,2,4 dan 5) menyatakan, kemudahan disediakan di tempat kerja yang mesra OKU memudahkan OKU mengadaptasi suasana bekerja. Sebagai contoh, tandas untuk OKU juga disediakan di pejabat dan sangat membantu dalam memudahkan urusan kerja seharian. Kebanyakan informan berpuas hati dengan kemudahan yang ada di tempat kerja, tetapi informan (OKU 3) merasakan fasiliti OKU yang sedia ada perlu diperbaiki lagi untuk mendapat lebih keselesaan pada masa akan datang. Justeru, penyediaan kemudahan kondusif dan fasiliti

yang lengkap mungkin mengambil masa dan juga belanja yang tinggi, tetapi yang paling utama dapat membantu golongan OKU di saat mereka memerlukan. Menurut mereka:

Selesa kerja kat sini. Tandas ok. Ada jalan untuk orang cacat fizikal.

(OKU 1/ (O1)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Kemudahan yang disediakan oleh majikan di sini adalah mesra kepada OKU yang berkerusi roda. Semua ok. Tiada masalah.

(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Di sini tiada ramp (tanjakan), tak ada laluan untuk OKU. Susah untuk mereka yang guna kerusi roda. Saya mengharapkan pada masa hadapan kemudahan ini dapat dibaiki dan ada laluan untuk mereka yang berkerusi roda.

(OKU 3/ (O3)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Walaupun mengalami kecacatan fizikal, tapi saya tak ada masalah untuk bekerja kerana banyak kemudahan disediakan, tapi perlu dinaiktaraf oleh majikan dari masa ke semasa bagi memudahkan kerja. Sebenarnya OKU seperti kami boleh bekerja seperti orang normal lain, tak semestinya perlu kerja sebagai penjual tisu atau tukang urut semata-mata. Kami juga dapat membuktikan nilai kami jika diberi kesempatan dan fasilitasi yang tepat. Tapi, saya perasan ramai majikan kini tidak mempercayai kebolehan dimiliki OKU terutamanya OKU yang mengalami masalah fizikal menyebabkan OKU seperti saya sering diketepikan dan diabaikan.

(OKU 4/ (O4)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Ya, tempat kerja ni ada kemudahan untuk OKU, selesa. Jadi tiada sebarang masalah semasa bekerja.

(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Walau bagaimanapun, menerusi temu bual ini, pengkaji mendapati beberapa perkara harus ditambahbaik terutama dalam menyediakan kemudahan mesin khas untuk OKU dan tidak berkongsi dengan pekerja normal serta penambahan kemudahan untuk OKU. Sebagai contoh informan menyatakan:

Kalau nak menggunakan mesin di sini mestilah cekap sebab ia boleh mendatangkan bahaya jika tidak tahu menggunakannya.

(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Sekarang makin ramai pekerja OKU di syarikat ini. Kadang-kadang parking untuk OKU agak terhad walaupun ada disediakan. Jadi perlu jalan jauh untuk masuk ke tempat kerja.

(OKU 1/ (O1)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

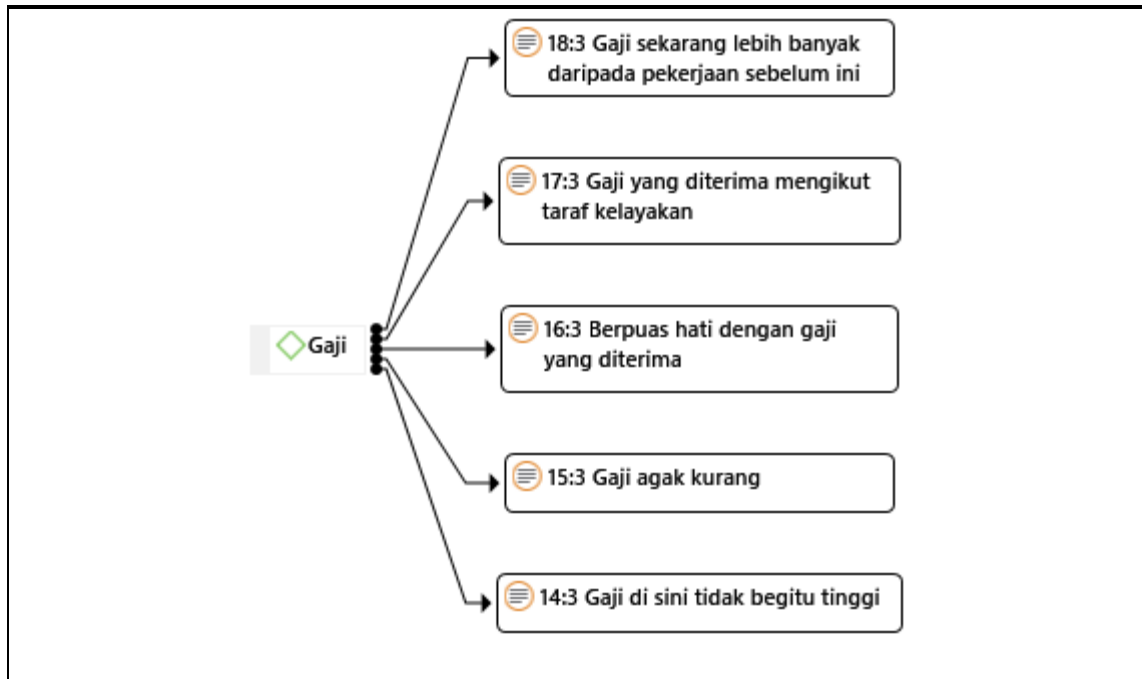
OKU mungkin lebih memerlukan mesin khas seperti pemotong daging yang memiliki ciri keselamatan yang lebih baik supaya dapat mengelakkan daripada sebarang bahaya. Majikan boleh menyediakan mesin pemotong daging yang berbeza seperti penggunaan kuasa yang rendah dan penyelenggaraan yang mudah untuk OKU. Penyelenggaraan berkala untuk peralatan memotong daging juga perlu dilakukan dan perlu dikalibrasi, manakala peralatan yang sudah rosak perlu dibaiki. Cadangan ini harus diberi tumpuan kerana ianya penting bagi mengelakkan berlakunya perkara tidak diingini membabitkan keselamatan kesemua pekerja terutama kepada pekerja OKU.

Selain itu, penambahan kemudahan mesra OKU perlu ditingkatkan di tempat kerja memandangkan pertambahan beberapa orang pekerja OKU, supaya ianya memudahkan mereka yang mempunyai masalah keupayaan fizikal untuk mendapatkan ruang letak

kenderaan yang lebih strategik. Hal ini juga untuk memudahkan pergerakan mereka ke pintu masuk utama. Justeru, penyediaan kemudahan kondusif dan fasiliti yang lengkap mungkin mengambil masa dan juga belanja yang tinggi, tetapi yang paling utama dapat membantu golongan OKU di saat mereka memerlukan. Penerimaan dan kepekaan majikan juga haruslah diberi penekanan agar golongan OKU tidak terus dipinggirkan dalam pekerjaan.

4.5.3 Gaji

Faktor kedua dalam kepuasan kerja yang dikaji adalah dari segi gaji. Gaji dikenali sebagai penghargaan dan boleh ditakrifkan sebagai sebarang bentuk penghargaan yang diberikan kepada pekerja sebagai pertukaran sumbangan mereka kepada organisasi (Mutiara S. Panggabean, 2002). Kajian yang dilakukan oleh Zheng et al. (2009), gaji yang lebih baik dan memuaskan akan menyumbang kepada tahap kepuasan kerja, serta kadar pertukaran kerja juga adalah menurun. Gaji dan bonus yang tinggi yang diberikan mungkin tidak memenuhi kepuasan kerja seseorang. Walau bagaimanapun, setiap organisasi harus menyediakan gaji yang memuaskan untuk setiap pekerja. Jika pekerja percaya bahawa mereka dilayan secara adil dan saksama oleh majikan mereka, hal ini secara tidak langsung akan mengurangkan tekanan kepada pekerja. Tambahan pula, jika jumlah kerja yang diberikan oleh organisasi melebihi output yang ditetapkan dan jumlah kerja meningkat serta tidak sepadan dengan gaji yang diperoleh seterusnya berlakunya ketidakpuasan kerja. Majikan perlu memberikan gaji pada kadar yang ditetapkan. Pengkaji melampirkan kod-kod yang ditemui menerusi atlas.ti berkaitan dengan gaji iaitu:



Rajah 4.17. Gaji

Melalui temu bual yang dijalankan, informan (OKU 1,3 dan 4) menyatakan, gaji yang diterima tidak begitu tinggi, tetapi cukup untuk mereka memandangkan ada dalam kalangan mereka yang tidak mempunyai tanggungan kerana masih bujang. Informan (OKU 5) pula berpuas hati dengan gaji yang diterima sekarang berbanding hanya mendapat elaun semasa di Bengkel Daya. Manakala informan (OKU 2) menyatakan gaji yang diterima agak kurang namun berbaloi. Menurut mereka:

Walaupun gaji di sini tidak begitu tinggi, tetapi ianya cukup untuk saya yang tidak banyak komitmen. Keluarga juga memberi sokongan penuh kepada saya untuk bekerja.

(OKU 1/ (O1)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Gaji agak kurang. Tapi berbaloi dengan tugas saya yang mudah. Saya menerima sahaja tawaran gaji yang diberikan. Lagipun gaji di sini lebih tinggi daripada elaun yang saya dapat di Bengkel Daya.

(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Di sini gaji minimum antara RM1000. Jadi saya bersyukur dan berpuas hati dengan gaji yang diterima berbanding menjadi seorang penganggur.

(OKU 3/ (O3)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya berpuas hati dengan gaji yang diterima mengikut taraf kelayakan Diploma yang saya ada.

(OKU 4/ (O4)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Gaji di sini lebih banyak. Kali terakhir saya hanya mendapat RM50 (separuh masa). Sekarang saya mendapat RM1000.

(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

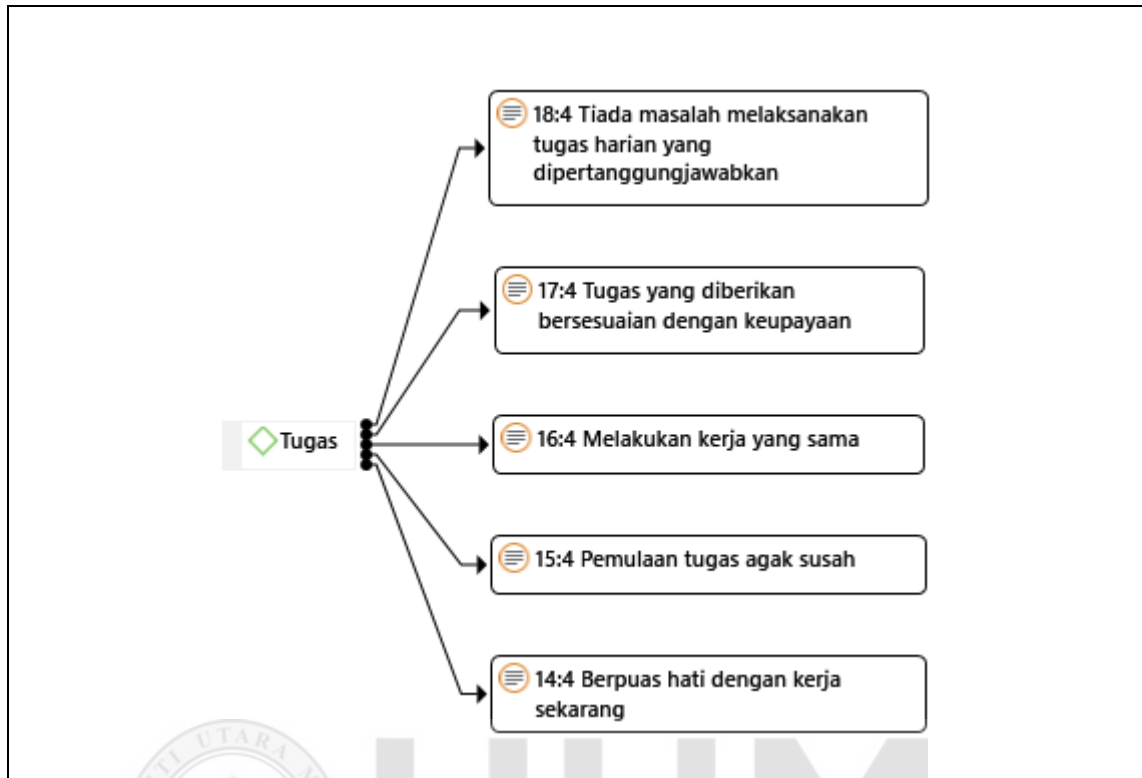
Walaubagaimanapun, pengkaji merasakan gaji yang diterima oleh OKU adalah tidak mencukupi memandangkan kos sara hidup yang meningkat saban tahun. Rata-rata daripada mereka hanya memperoleh gaji antara RM 600 sehingga RM 1200. Justeru, cadangan kadar gaji minimum perlu ditetapkan dan wajar dilaksanakan terutama kepada golongan OKU. Gaji minimum telah ditakrifkan sebagai jumlah minimum yang mesti dibayar oleh majikan untuk kerja yang dilakukan pada masa tertentu. Pengurangan gaji minimum tidak boleh dibuat melalui perjanjian kolektif atau kontrak individu yang memerlukan majikan membayar kadar gaji yang lebih tinggi kepada pekerja. Hal ini supaya dapat mengelakkan daripada memberi tekanan kepada pekerja dan juga majikan yang menggajikan OKU. Formula gaji minimum perlu ditetapkan meliputi kriteria asas iaitu Pendapatan Garis Kemiskinan (PGK) dan gaji penengah adalah petunjuk

menentukan keperluan asas pekerja OKU serta mengukur keupayaan majikan membayar gaji.

Walau bagaimanapun, semuanya bergantung kepada majikan dan permintaan kerja kerana organisasi atau majikan adalah berbeza dan tidak semua mampu memberi faedah yang terbaik kepada pekerja. Justeru, pihak kerajaan harus segera dan bijak menetapkan gaji minimum pekerja yang dirasakan sesuai demi membantu golongan OKU. Majikan juga boleh menyediakan insentif atau elaun kepada OKU untuk menaikkan semangat mereka untuk bekerja. Pemberian elaun kepada OKU akan membina persepsi positif kepada majikan seterusnya melahirkan pekerja yang produktif.

4.5.4 Tugas

Faktor seterusnya dalam kepuasan kerja adalah tugas. Kajian lepas mendapati kepuasan kerja yang tinggi memberi impak positif kepada pekerja termasuk kepada peningkatan prestasi organisasi. Hasil kajian mendapati, pekerja yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi sangat setia kepada organisasi, memberikan komitmen yang tinggi semasa menjalankan tugas, berusaha untuk meningkatkan prestasi dan produktiviti organisasi, serta membantu mencapai visi dan misi organisasi (Majid Ali et al., 2013; Agusramadani & Lia Amalia, 2018). Pengkaji melampirkan kod-kod yang ditemui menerusi atlas.ti berkaitan dengan faktor tugas iaitu:



Rajah 4.18. Tugas

Menerusi temu bual yang dijalankan informan (OKU 2) menyatakan agak sukar tugas yang diberikan, namun selepas mendapat tunjuk ajar daripada Job Coach, penyelia dan rakan sekerja, maka tugas yang diberikan menjadi semakin mudah. Informan (OKU 1 dan 4) juga berterima kasih kepada Job Coach kerana membantu mereka mendapatkan pekerjaan yang sesuai. Manakala informan (OKU 3 dan 5) juga menyatakan untuk tidak menukar pekerjaan kerana jika beliau bertukar pekerjaan, mereka perlu belajar kembali tugas yang diberikan. Menurut mereka:

Sebagai seorang OKU, saya sangat berpuas hati dengan kerja saya sekarang kerana Job Coach dan majikan saya memberikan kerja yang sesuai dengan keupayaan saya.

(OKU 1/ (O1)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Tugas di sini mula-mula agak susah bagi saya. Tetapi lepas mendapat tunjuk ajar daripada penyelia, saya semakin mahir.

(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Tugas saya mudah hanya menyusun plastik. Saya nak kerja kat sini walaupun melakukan kerja yang sama.

(OKU 3/ (O3)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Susah untuk mendapatkan pekerjaan di luar sana. Sebab saya guna kerusi roda kan. Terima kasih kepada Job Coach kerana membantu saya mendapatkan pekerjaan dan JKM yang memberikan bantuan kerusi roda kepada saya untuk memudahkan saya bekerja.

(OKU 4/ (O4)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Mula-mula kerja dulu saya rasa susah. Tetapi sekarang senang. Saya suka kat sini. Supervisor ok dengan saya. Selalu puji saya buat kerja. Keluarga pun suruh saya kerja di sini je, tak bagi saya kerja tempat lain. Gaji di sini lebih banyak. Kali terakhir saya hanya mendapat RM50 (separuh masa). Sekarang saya mendapat RM1000.

(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Pengkaji mendapati informan mengalami kesukaran melakukan pekerjaan di peringkat awal. Namun, dengan bantuan Job Coach, kesukaran itu dapat diatasi. OKU juga diberikan tugas yang bersesuaian dengan keupayaan mereka. Majikan juga dilihat lebih yakin menerima OKU bekerja dengan bantuan Job Coach. Oleh itu, majikan tidak perlu mengharapkan sesuatu yang luar biasa di peringkat awal dan perlu memberi peluang kepada mereka untuk menyesuaikan diri di alam pekerjaan. Sekiranya diberi peluang, mereka mampu meningkatkan kualiti kerja dan memperbaiki kekurangan ketika proses bekerja. Namun, perkara yang dapat dilihat dalam temu bual ini adalah mereka tidak berani melakukan sesuatu yang baru. Informan (OKU 3 dan 5) menyatakan:

Saya nak kerja kat sini dan walaupun melakukan kerja yang sama sampai saya taknak bekerja dah. Kalau saya tukar tempat kerja, saya kena belajar balik.

(OKU 3/ (O3)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya tak nak tukar kerja lagi. Kalau kena tukar kerja ambil masa perlu belajar perkara baru.

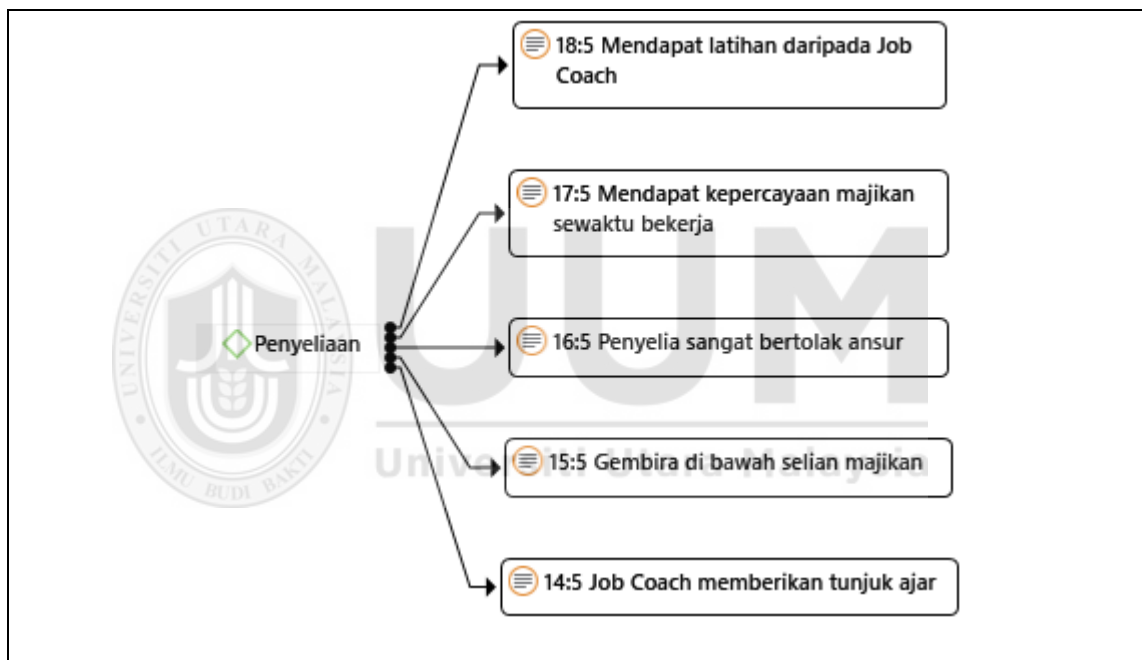
(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Jelas menunjukkan OKU lebih suka berada dalam zon yang selesa. Mereka takut untuk keluar daripada zon itu. Justeru, majikan dan Job Coach perlu memainkan peranan penting menerobos zon selesa dengan mendidik mereka supaya lebih berkeyakinan sekiranya perlu untuk keluar daripada pekerjaan sekarang.

4.5.5 Penyeliaan

Faktor keempat dalam kepuasan kerja yang dikaji adalah dari segi penyeliaan. Dierendonck et al., (2001) menegaskan bahawa hubungan sosial yang tidak baik antara pekerja dan penyelia boleh menyebabkan pekerja meninggalkan organisasi. Sekiranya hubungan sosial baik, kadar pengurangan pemberhentian kerja akan berkurangan. Namun sebaliknya jika hubungan sosial tidak baik, pertukaran pekerjaan akan meningkat. Kesimpulannya, jika hubungan antara ketua dan orang bawahan tidak memuaskan, ia akan membawa kepada penurunan kepuasan kerja dan akan menggalakkan peralihan kerja. Jika pekerja diberikan penyeliaan yang baik, maka tahap prestasi pekerja akan meningkat. Zheng et al. (2009) pula percaya bahawa jika pekerja tidak berpuas hati dengan penyelia mereka, mereka akan meninggalkan organisasi. Kunci kepada motivasi pekerja adalah bergantung pada kemahiran dan pengetahuan luas majikan untuk mewujudkan

persekitaran yang menggalakkan dan keadaan persekitaran yang baik untuk pekerja mencapai matlamat dan objektif mereka. Bagi memastikan pekerja bermotivasi dari segi penyeliaan, kawalan dan bimbingan, organisasi hendaklah memahami tingkah laku pekerja dan peka dengan keadaan sekeliling atau persekitaran tempat kerja bagi memastikan tahap motivasi pekerja terkawal. Di bawah, pengkaji melampirkan kod-kod yang ditemui menerusi atlas.ti berkaitan dengan faktor penyeliaan iaitu:



Rajah 4.19. Penyeliaan

Menerusi temu bual yang dijalankan, kesemua informan merasa berpuas hati dengan penyeliaan yang diberikan oleh majikan dan Job Coach. Informan (OKU 1 dan 5) menyatakan, beliau diberikan tunjuk ajar seawal hari pertama bekerja sehingga benar-benar mahir dengan kerja yang diberikan. Informan (OKU 2) pula menyatakan, walaupun beliau pernah mempunyai perselisihan faham dengan pekerja warga asing di tempat kerja, namun penyelia memainkan peranan menyelesaikan masalah mereka. Informan (OKU 3

dan 4) pula menyatakan, penyelia mereka sangat bertolak ansur dan bersabar melatih bekerja. Pemantauan juga kerap dilakukan bagi memastikan OKU dapat melaksanakan tugas mereka dengan baik. Kepercayaan yang diberikan oleh majikan sangat dihargai oleh OKU. Menurut mereka:

Selama saya bekerja, majikan saya sangat baik. Beliau selalu memberi tunjuk ajar kepada saya seperti Ustaz Azrul (Job Coach).

(OKU 1/ (O1)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya merasa sangat gembira bekerja di bawah penyeliaan penyelia saya di kilang. Sebelum ini saya ada sedikit pergaduhan dengan pekerja warga asing, tetapi penyelia saya membantu dalam menyelesaikan masalah kami.

(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Penyelia saya sangat bertolak ansur dengan saya walaupun saya agak lambat untuk belajar. Tetapi beliau sangat sabar melatih saya melakukan kerja.

(OKU 3/ (O3)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya sangat menghargai kepercayaan yang diberikan oleh majikan saya. Mereka masih memberi peluang kepada saya untuk bekerja walaupun saya memerlukan tongkat atau kerusi roda untuk bergerak memandangkan kaki saya kurang kuat untuk bergerak.

(OKU 4/ (O4)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

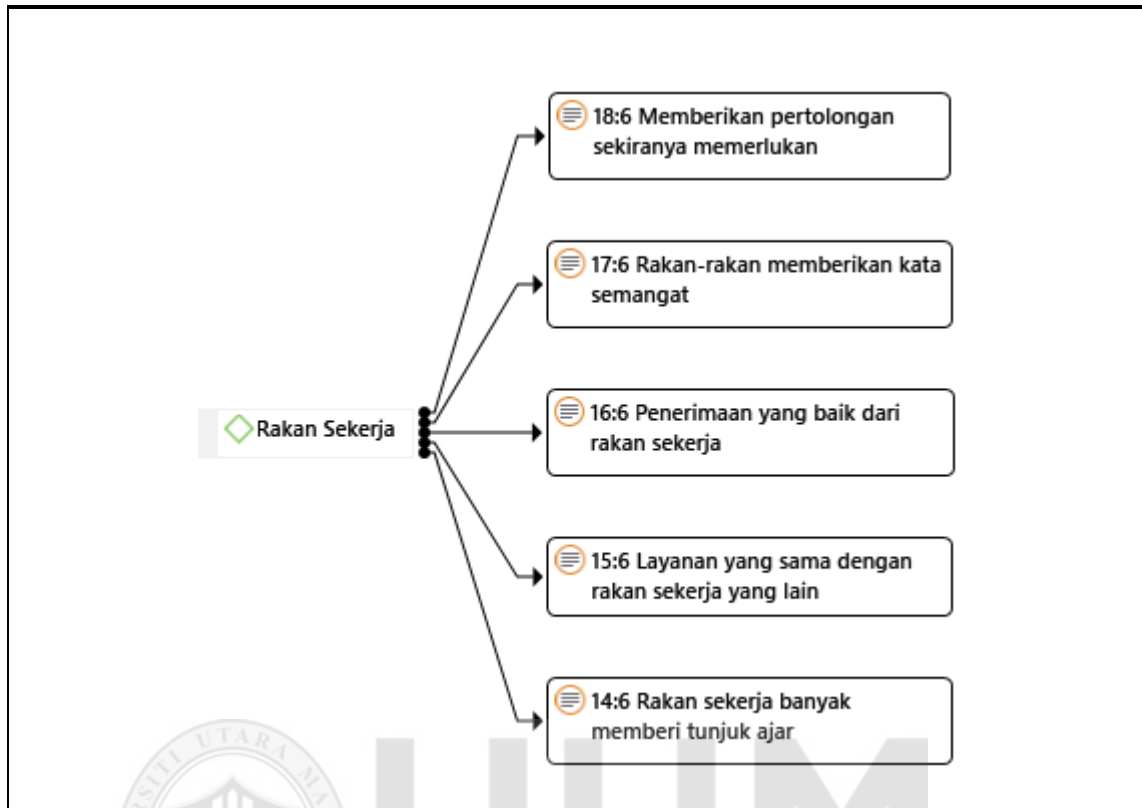
Macam saya di sini, Job Coach yang melatih saya pada awalnya. Lama kelamaan saya dah pandai buat kerja, bos saya hanya memantau sahaja.

(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

OKU terbukti boleh bekerja dengan baik sekiranya majikan memberikan persepsi positif dan memberi peluang yang sewajarnya kepada OKU untuk bekerja. Namun begitu, jika mereka menerima persepsi yang buruk berkenaan kemampuan dan kebolehpayaan mereka, ianya akan meruntuhkan keyakinan diri dan moral mereka. Justeru, penyeliaan yang baik daripada majikan dan Job Coach akan memberikan kesan positif kepada OKU.

4.5.6 Rakan Sekerja

Faktor seterusnya yang di kaji dalam kepuasan kerja ada faktor rakan sekerja. Menurut Blum dan Naylor (1968), salah satu penentu kepuasan kerja ialah hubungan yang baik dengan rakan sekerja. Hubungan interpersonal yang baik akan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja melalui interaksi sosial yang baik dalam organisasi. Kurangnya interaksi boleh menyebabkan rasa tidak puas hati terhadap kerja. Isu pekerja dengan rakan sekerja boleh mengurangkan tekanan. Kajian Johari (1992) mendapati secara umumnya aspek rakan sebaya merupakan faktor utama yang memberikan kepuasan kerja. Kajian yang dijalankan oleh Van Zelst (1952) menunjukkan, individu yang berjaya meningkatkan interaksi sosial dalam kumpulan kerja juga berjaya meningkatkan kepuasan kerja. Beliau juga percaya jika pekerja dibenarkan memilih rakan sekerja, kepuasan kerja akan lebih tinggi berbanding rakan sekerja yang dipilih oleh majikan.



Rajah 4.20. Rakan sekerja

Menerusi temu bual yang dijalankan menunjukkan kesemua informan sangat selesa dan berpuas hati dengan rakan sekerja mereka. Mereka menyatakan bahawa rakan-rakan mereka memberikan tunjuk ajar dan sentiasa mengambil berat. Hal ini bermaksud penerimaan daripada rakan sekerja terhadap OKU berada pada tahap yang baik. Menurut mereka:

Kawan-kawan banyak memberi tunjuk ajar kepada saya walaupun saya OKU. Ada juga rakan OKU di sini. Kadang-kadang saya rehat dengan dia.

(OKU 1/ (O1)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya suka kerja di sini. Saya dapat ramai kawan. Saya tidak mahu cari kerja lain.

(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya bernasib baik kerana rakan sekerja saya semua baik dan mengambil berat terhadap saya. Jika ada masalah, mereka banyak membantu saya.

(OKU 3/ (O3)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Rakan-rakan saya banyak memberi tunjuk ajar kepada saya. Sebagai contoh jika saya tidak tahu menggunakan peralatan di pejabat, mereka akan menolong saya.

(OKU 4/ (O4)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Ada masanya, saya perlu kerja lebih masa kerana terdapat banyak permintaan pelanggan, Tetapi saya bersyukur kawan-kawan banyak membantu saya.

(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Menerusi temu bual, majoriti informan merasa selesa dan gembira dengan rakan sekerja mereka. Namun, pengkaji merasakan bahawa majikan seharusnya memberi maklumat tentang cara untuk berhadapan dengan OKU tidak hanya kepada pekerja tempatan, tetapi kepada warga asing juga. Hal ini berdasarkan kenyataan di bawah:

Saya pernah bergaduh dengan seorang rakan sekerja Bangladesh yang membuli saya pada ketika itu. Lepas bergaduh saya tidak datang kerja. Saya telah membuat laporan kepada Job Coach dan Job Coach telah memberitahu kepada bos saya perkara ini dan warga asing itu telah diambil tindakan.

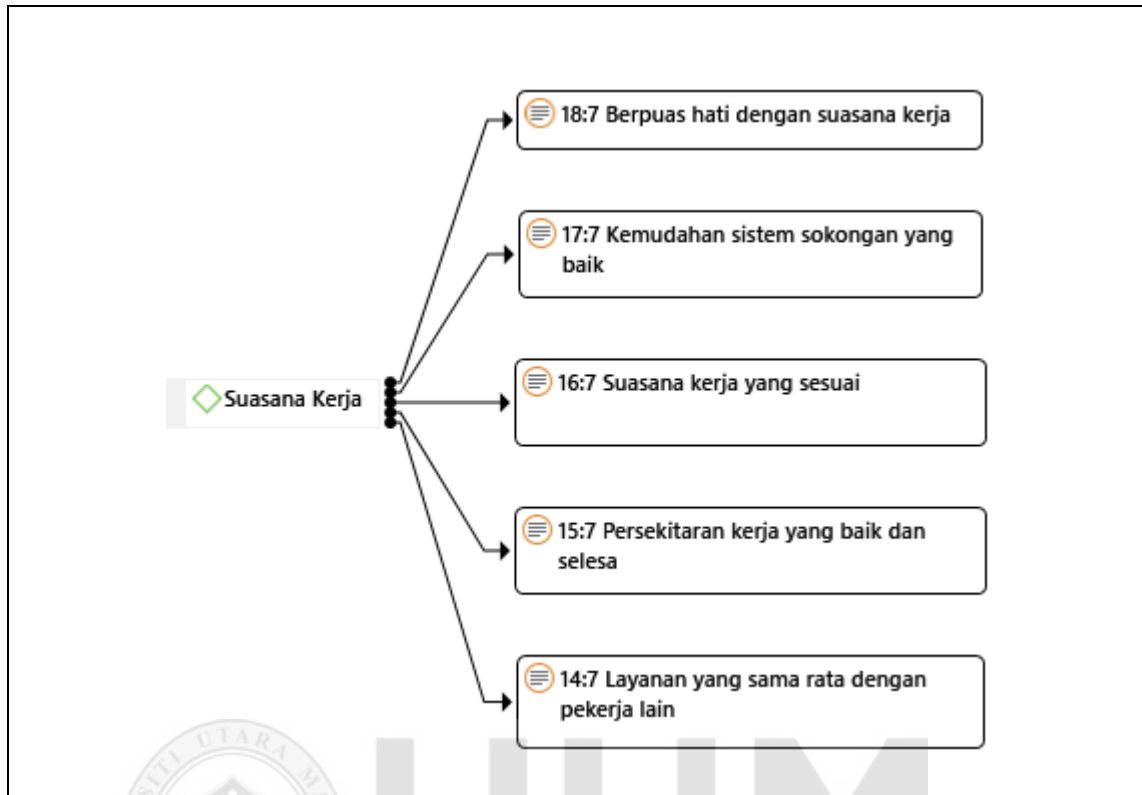
(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Berdasarkan kenyataan di atas, mereka mungkin kekurangan informasi dan berasa kekok apabila berhadapan dengan pekerja kurang upaya. Pekerja OKU pula merasakan mereka dibuli, walhal ianya hanyalah salah faham. Justeru, maklumat yang bertepatan berkenaan

OKU harus diberikan, secara tidak langsung, perkara ini dapat mengelakkan pekerja OKU merasakan mereka tersisih dan dipandang sepi oleh rakan sekerja.

4.5.7 Suasana Kerja

Faktor terakhir yang dikaji dalam kepuasan kerja dalam kajian ini adalah suasana kerja. Situasi tempat kerja juga merupakan faktor penting untuk meningkatkan produktivi pekerja. Kepuasan kerja yang tinggi akan mengurangi tekanan kerja dan menciptakan situasi tempat kerja yang positif. Organisasi yang menciptakan suasana tempat kerja yang baik dan memuaskan akan meningkatkan kepuasan kerja. Menurut Ramlall (2003), penting untuk mengetahui situasi di tempat kerja bagi memastikan bahwa pekerja memberikan komitmen terhadap tugas mereka. Jika pekerja diberikan tugas tertentu yang melibatkan fizikal dan mental dalam keadaan tidak baik, ianya akan menyebabkan perasaan mereka terganggu. Hal ini mempengaruhi kualiti pekerja tersebut. Robbins et al. (2009) menyatakan, kualiti kerja akan menurun sekiranya pekerja merasakan usaha dan kerja mereka tidak dihargai. Namun begitu, jika majikan menyediakan persekitaran kerja yang selesa, akan menyebabkan mereka mencapai kepuasan yang tinggi untuk berkhidmat dalam organisasi. Pengkaji melampirkan kod-kod yang ditemui menerusi atlas.ti berkaitan dengan faktor suasana kerja iaitu:



Rajah 4.21. Suasana kerja

Menerusi temu bual yang dijalankan, kesemua informan menyatakan kepuasan hati dari segi suasana kerja. Informan (OKU 1) menyatakan, beliau suka bekerja di tempat sekarang kerana tidak semua organisasi mengambil OKU bekerja. Informan (OKU 2) pula menyatakan walaupun beliau bekerja pada tempoh yang tidak lama, tetapi beliau gembira dengan persekitaran kerja yang baik dan selesa. Menurut mereka:

Saya suka kerja kat sini, best. Tak nak cari kerja lain. Hanya sini (syarikat sekarang) saja yang mahu mengambil kami bekerja. Kalau tempat lain tak ambil OKU bekerja.

(OKU 1/ (O1)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Walaupun tempoh saya bekerja tidak lama, tetapi saya sangat menyukai suasana kerja di sini, kerana persekitaran kerja di sini baik dan selesa.

(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Secara umumnya, saya suka bekerja di sini kerana keadaan dan suasana kerja yang sesuai untuk saya. Job Coach juga membantu saya bekerja sampai saya mahir.

(OKU 3/ (O3)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Saya sangat berpuas hati dengan persekitaran di tempat kerja saya. Mereka menyediakan kemudahan seperti laluan untuk berkerusi roda.

(OKU 4/ (O4)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Alhamdulillah saya berpuas hati dengan suasana kerja di sini.

(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Melalui temu bual yang dijalankan, informan telah menyatakan kepuasan mereka terhadap suasana kerja sekarang. Kebanyakannya berkata bahawa, mereka tidak berminat mencari pekerjaan lain selain pekerjaan sekarang. Hampir semua menyatakan bahawa mereka akan kekal dengan pekerjaan mereka sekarang, dengan beberapa alasan antaranya menikmati pekerjaan sekarang dan melakukan tugas-tugas seperti biasa. Hubungan sosial juga digambarkan baik dengan pekerja lain juga antara sebab informan tidak mahu untuk mencari pekerjaan lain. Temu bual juga menunjukkan informan (informan 1 dan 2) menganggap kerja sekarang tidak membosankan dan mengatakan bahawa mereka sanggup bekerja di tempat kerja sekarang selama-lamanya. Faktor penting lain yang mempengaruhi informan membuat keputusan untuk kekal berterusan dari pekerjaan mereka sekarang ke pekerjaan lain adalah kerana mereka berpuas hati dengan pekerjaan mereka sekarang. OKU (informan 3) menyatakan bahawa mereka enggan melakukan sesuatu yang berbeza yang memerlukan mereka belajar sesuatu perkara baharu. Selain itu,

kesedaran tentang kekurangan peluang pekerjaan terbuka untuk OKU merupakan satu lagi sebab yang diberikan untuk mereka tetap dengan pekerjaan sekarang. OKU (informan 4) menyatakan bahawa susah untuk mereka berjaya kerana kecacatan yang mereka alami. Di samping itu, pengiktirafan positif daripada individu sekeliling mereka terutama keluarga dan penyelia, adalah sebab untuk mereka meneruskan pekerjaan sekarang. Petikan di bawah juga menggambarkan persepsi informan mengenai pekerjaan mereka dan mengapa mereka menghargai pekerjaan mereka sekarang. Mereka juga bercakap positif berkenaan pekerjaan sekarang dan ingin mengambil inisiatif untuk memperbaiki kerja mereka pada masa hadapan. Temubual ini menggambarkan persepsi informan terhadap kepuasan kerja mereka dan sebab mengapa mereka menghargai pekerjaan mereka sekarang. Secara umum, mereka mempunyai sikap positif terhadap pekerjaan mereka sekarang dan berharap dapat mengambil inisiatif untuk memperbaiki pekerjaan mereka di masa depan.

Kesemua faktor iaitu kemudahan di tempat kerja, gaji, tugas, penyeliaan, rakan sekerja, dan suasana kerja, bertindak sebagai antara penentu utama dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Oleh itu dalam konteks kajian ini, sektor awam mahupun swasta wajar mewujudkan persekitaran tempat kerja yang selesa, efektif dan kondusif, memberikan gaji yang berpatutan, tugas dan penyeliaan yang adil, memastikan pekerja mempunyai hubungan yang baik sesama mereka, serta mewujudkan suasana kerja yang baik. Masih ada ruang untuk penambahbaikan dalam sesebuah organisasi yang mementingkan kepuasan hati pekerja.

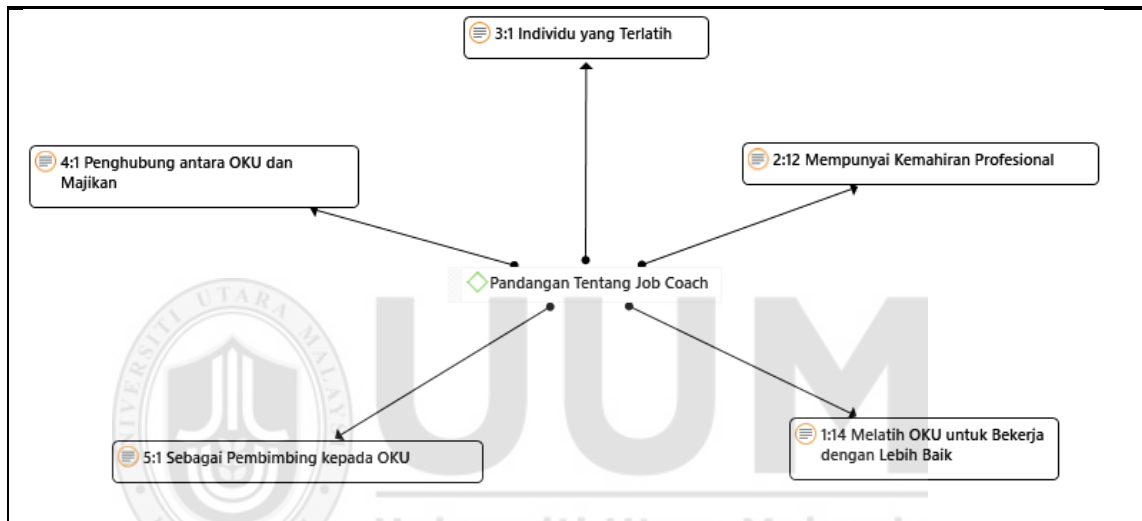
Secara kesimpulannya, kepuasan kerja merupakan matlamat dan faktor utama bagi sesebuah organisasi untuk mencapai matlamat organisasi. Sekiranya pekerja tidak berpuas hati dengan sistem pengurusan yang disediakan oleh organisasi, mereka akan mendatangkan pelbagai kesan negatif seperti malas bekerja, penipuan, ketidakhadiran, tekanan perasaan, salah guna kuasa, dan rasuah. Secara tidak langsung, ia akan memberi kesan negatif kepada keseluruhan organisasi. Oleh itu, bagi mengekalkan pekerja untuk terus berkhidmat dalam organisasi, kepuasan kerja harus menjadi keutamaan.



4.6 Objektif Keempat: Menilai pandangan pihak berkepentingan terhadap pelaksanaan program Job Coach dalam membantu OKU mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian dengan keupayaan dan keperluan mereka.

Seterusnya, bahagian ini akan membincangkan pendapat dan pemahaman pihak berkepentingan mengenai pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach. Sasaran perkhidmatan Job Coach ini adalah untuk membantu OKU bekerja secara kompetitif termasuk menerima gaji yang sama seperti individu normal yang lain. OKU akan diberikan sokongan yang diperlukan untuk mendapatkan pekerjaan seperti belajar menggunakan kemahiran dalam suasana yang baru, mencari penginapan, penyesuaian ke tempat kerja dan kemahiran membina hubungan yang baik dengan rakan sekerja. Mereka juga akan dilatih oleh Job Coach dalam penyelesaian masalah dan kemahiran berkomunikasi. Hal ini bermaksud bahawa sokongan yang diberikan adalah tidak terhad kepada isu pekerjaan sahaja tetapi turut merangkumi aspek-aspek lain dalam kehidupan mereka yang boleh memberikan kesan kepada pekerjaan. Secara umumnya, Job Coach membantu OKU meningkatkan fungsi serta kualiti hidup. Job Coach merupakan satu pendekatan untuk melahirkan individu yang berpengalaman dalam memberi sokongan pekerjaan kepada OKU dengan menggalakkan pekerjaan yang berkekalan kepada OKU di pasaran pekerjaan terbuka. Pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach oleh pihak kerajaan merupakan usaha yang harus dipuji kerana ia membolehkan golongan OKU dapat bekerja dan menggalakkan penyertaan mereka dalam masyarakat secara inklusif selaras dengan Dasar Orang Kurang Upaya (2007) yang dilaksanakan oleh kerajaan.

Menerusi temu bual yang dijalankan bersama informan pegawai pelaksana, pengkaji telah menemui beberapa kod (Rajah 4.22) yang berkaitan pandangan informan mengenai Job Coach iaitu Job Coach merupakan individu yang terlatih, mempunyai kemahiran profesional, penghubung antara OKU dan majikan, melatih OKU bekerja dengan lebih baik dan sebagai pembimbing kepada OKU.



Rajah 4.22.. Pandangan informan mengenai Job Coach

Informan yang ditemu bual menyatakan Job Coach juga harus mempunyai pengetahuan tentang personaliti seseorang OKU supaya dapat membimbing dan memastikannya kekal dalam pekerjaan tersebut. Jika Job Coach tidak memahaminya, maka adalah susah untuk melatih OKU di tempat kerja dan memberi keyakinan kepada majikan untuk menjalankan tanggungjawab yang diberikan. Malaysia juga telah menjadikan negara Jepun sebagai contoh terbaik pelaksanaan Job Coach. Pada tahun 2002 di Jepun, kerajaan mereka telah memperuntukkan dana sebanyak 1.8 bilion (AS \$ 180 juta) untuk melatih 700 pelatih Job Coach bagi membantu sekitar 2000 OKU mendapatkan pekerjaan. Pernyataan ini

disokong oleh pegawai 5 yang merupakan sukarelawan Job Coach dari Jepun. Pernyataan informan digambarkan seperti berikut:

Jadual 4.11.

Pandangan Informan Mengenai Job Coach

Sub Tema	Verbatim
1. Penghubung antara OKU dan majikan	<p>Sokongan pekerjaan merupakan pendekatan untuk menggalakkan pekerjaan yang berkekalan kepada OKU dengan menyediakan perkhidmatan sokongan Job Coach bermula dari awal proses pekerjaan. Job Coach adalah individu yang telah menghadiri kursus asas Job Coach dan berperanan menjadi penghubung antara OKU dan majikan dengan menyediakan sokongan untuk kedua belah pihak. Sebagai Job Coach, kita perlu bijak menyesuaikan pekerjaan dengan personaliti seseorang OKU walaupun mereka mempunyai kecacatan. Ini bukan penghalang kepada mereka untuk menceburi alam pekerjaan. Tapi dengan syarat mereka telah menerima latihan dan kemahiran yang secukupnya.</p> <p>(Pegawai 1 (P1)/ 15 Ogos 2018/ 10.15/ JPOKU)</p>
2. Mempunyai Kemahiran Profesional	<p>Job Coach merupakan individu yang dilatih. Mereka terdiri daripada pekerja sektor kerajaan dan swasta, petugas PPDK, NGO dan individu yang berminat. Job Coach membantu OKU memerlukan pekerjaan sehingga tempoh tertentu. Melalui perkhidmatan Job Coach, ianya dapat memberi keyakinan kepada OKU yang ditawarkan kerja untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan suasana yang baharu melalui bimbingan daripada Job Coach. Melalui Job Coach kita bantu mereka dapatkan pekerjaan. Jadi OKU mempunyai kesaksamaan hak dan peluang untuk menjalani kehidupan seperti orang normal yang lain. Pendekatan berasaskan hak atau rights-based dan juga perlindungan adalah penting untuk menjamin kepentingan dan kesejahteraan OKU.</p> <p>(Pegawai 3 (P3)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)</p> <p>Job Coach perlu memiliki kemahiran seperti penilaian dan pemprofilan (OKU dan kerja), analisis tugas pekerjaan (<i>job duty analysis</i>), analisis tugasan (<i>task analysis</i>), pepadanan pekerjaan dan arahan sistematik untuk memberi sokongan kepada OKU.</p>

Job Coach juga perlu meluangkan masa dengan OKU, memerhati dan menganalisis tingkah laku dan mendapat maklumat daripada ahli keluarga OKU atau pengajar di institut kemahiran OKU belajar. Job Coach bukan sahaja membantu OKU, tapi membantu majikan untuk mendapat pekerja yang sesuai. Perkhidmatan Job Coach memberi peluang kepada OKU yang sebenarnya mempunyai bakat dan potensi besar. Kalau kita lihat statistik dari JKM menunjukkan sebanyak 94 peratus daripada mereka yang bekerja masih kekal dengan pekerjaan itu selepas tiga tahun.

(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

3. Pembimbing Kepada OKU

Majikan berpeluang memahami keperluan, cara kerja, cara berkomunikasi dan mengendalikan OKU melalui panduan dan nasihat oleh Job Coach. Majikan juga tidak perlu lagi was-was dalam mengambil OKU untuk bekerja terutamanya yang memiliki kelayakan akademi atau vokasional di peringkat menengah atau lebih tinggi yang diiktiraf oleh Jabatan Tenaga Kerja atau badan berautoriti yang lain. Sebanyak 82 PPDK telah menghantar pegawai dan kakitangan untuk menghadiri program Job Coach yang dianjurkan oleh Job Coach Network of Malaysia. Usaha yang dilakukan oleh kerajaan ini membuktikan keprihatinan kerajaan terhadap keperluan OKU dan mereka (OKU) tidak pernah dipinggirkan dalam konteks pembangunan negara.

(Pegawai 4 (P4)/ 14 September 2018/ 12.35/ JPOKU)

Program Job Coach di Jepun merupakan antara yang terbaik di dunia. Jepun *'spend money'* untuk *'training'* OKU. Kita lihat Malaysia juga hantar pegawai ke sana untuk di latih sebagai Job Coach. Sebagai Job Coach, kita bukan sahaja bantu OKU, but majikan untuk mereka *understand situation OKU during working*.

(Pegawai 5 (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.35/ JPOKU)

Secara amnya, Job Coach merupakan pelopor bagi OKU mencari pekerjaan. Ia merupakan satu platform yang menghubungkan golongan OKU dengan syarikat-syarikat di Malaysia. Job Coach bukan sahaja akan memastikan golongan OKU diberikan tempat dalam

sesebuah organisasi, malahan mereka akan mengubah keadaan kerja dan menyusun semula tugas-tugas supaya bersesuaian dengan kemampuan pekerja-pekerja OKU. Hal ini secara tidak langsung dapat mengurangkan pengangguran dan menggalakkan OKU untuk terus berdikari.

Natijah daripada hasil temu bual, pelaksanaan sokongan pekerjaan menerusi program Job Coach dilihat membuka ruang seluasnya untuk OKU memperolehi pekerjaan melalui pendekatan yang sistematik mengikut keperluan individu OKU itu sendiri dengan memberi sokongan pekerjaan dan menjadi penghubung antara OKU dan majikan. Malah, Job Coach bukan sahaja berperanan untuk membantu dari segi kewangan, tetapi dari segi sokongan sosial, meningkatkan keyakinan diri, autonomi serta perkembangan diri OKU.

4.6.1 Pandangan Pegawai Pelaksana Terhadap Program Job Coach

Secara keseluruhannya melalui temu bual yang dijalankan, kesemua informan menyatakan bahawa sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach dilihat sangat berkesan membantu OKU mendapatkan pekerjaan terbuka. Ianya perlu diteruskan dan ditambahbaik pada masa akan datang.

Setakat ini Job Coach sangat berkesan. Namun terdapat juga cabaran sebab ada pihak yg tidak full komited. Secara umumnya pencapaian Job Coach ini sangat baik dan ramai yang dapat pekerjaan. Negeri Kedah nak jadikan Job Coach sebagai role model untuk negeri lain. Pusat Khidmat Setempat Bedong menjadi tanggungjawab besar untuk perkenalkan Job Coach.

(Pegawai 1 (P1)/ 15 Ogos 2018/ 11.15/ JPOKU)

Sokongan kerja yang berterusan dapat meningkatkan kesedaran majikan untuk menggajikan OKU, terutama dengan sokongan JICA dan kerajaan. Informan mengakui bahawa sokongan Job Coach dan JICA telah membawa perubahan besar dalam menyelesaikan masalah OKU mendapatkan pekerjaan secara terbuka di Malaysia. Sokongan daripada JICA diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman kerajaan Malaysia dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih baik untuk golongan OKU. Sebilangan informan yang ditemu bual menyatakan bahawa, Job Coach perlu diiktiraf sebagai komponen pekerjaan. Verbatim mendalam sub-tema tersebut dipaparkan di dalam Jadual 4.12.

Jadual 4.12.

Pelaksanaan dan Cadangan Penambahbaikan Job Coach

Sub Tema	Verbatim
1. Mengiktiraf Job Coach Sebagai Komponen Penting dalam Pekerjaan	<p>Job Coach patut diteruskan dan diperkembangkan lagi. Perlu diguna sebagai satu komponen pekerjaan OKU yang sangat penting dalam negara supaya OKU rasa confident dapat berkerja. Tapi keutamaan kepada OKU masalah pembelajaran mungkin mental, kerana mereka menghadapi kesukaran yang sangat tinggi untuk dapat pekerjaan. Di Jepun mereka mengiktiraf Job Coach sebagai satu pekerjaan. Jadi kita harap di Malaysia pun macam tu. Pihak awam dan swasta perlu memainkan peranan supaya lebih ramai OKU boleh bekerja di beri pekerjaan. Jangan mendapat bantuan kebajikan semata-mata. Nak OKU yg produktif dan bukan pasif.</p> <p>(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)</p> <p>Job Coach patut diteruskan. Tapi kurang mendapat sambutan. Kita lihat di Jepun Job Coach merupakan satu bidang professional. Malaysia di peringkat pengenalan lagi. Komitmen JICA dalam usaha melaksanakan SE di bawah bimbingan Job Coach harus diketahui dan dilaporkan. Program Job Coach di Jepun merupakan antara yang terbaik di dunia. Jepun spend money untuk training OKU. Kita lihat Malaysia juga hantar pegawai ke sana untuk di latih sebagai Job Coach. Sebagai Job Coach, kita bukan sahaja bantu OKU, but majikan untuk mereka understand situation OKU during working.</p>

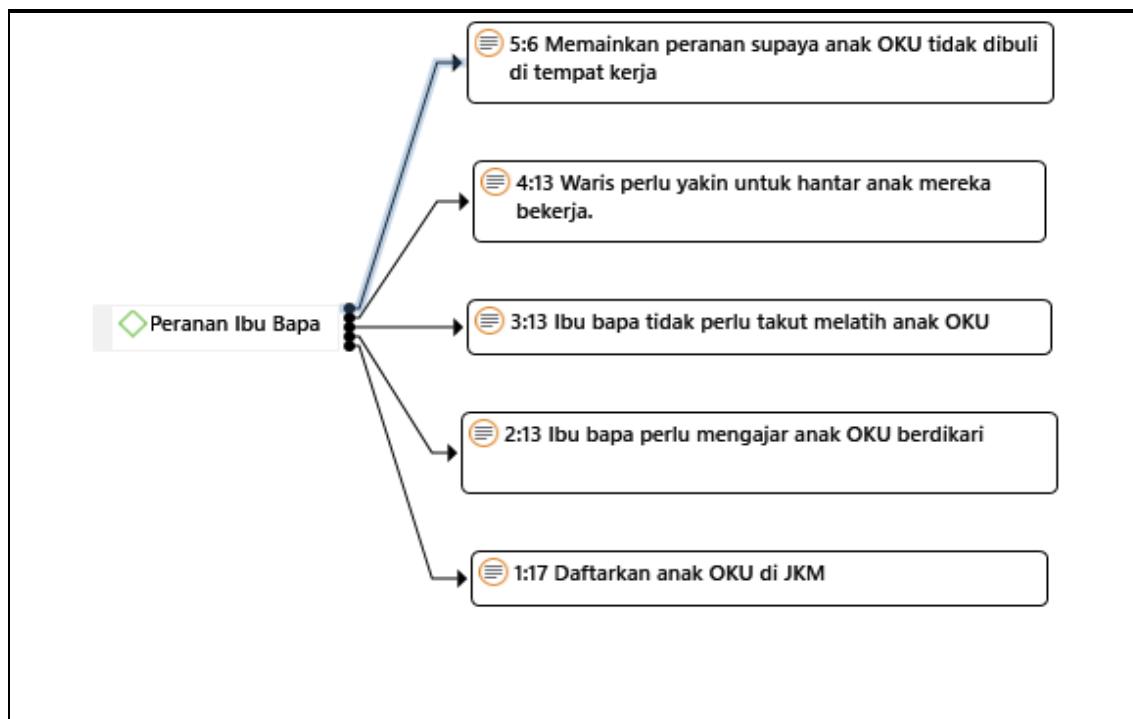
(Pegawai 5 (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.40/ JPOKU)

Saya rasa jika mereka di tolak kepada pekerjaan tanpa guidance mereka akan berkerja tidak lama. Itu pentingnya Job Coach.

(Pegawai 4 (P4)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)

Menyedari bahawa pekerjaan adalah salah satu isu yang penting melibatkan OKU, informan menyatakan, tumpuan sokongan pekerjaan diberikan kepada golongan OKU. JICA pada mulanya memberi tumpuan kepada OKU yang terlibat dengan pemulihan vokasional atau pekerjaan terlindung. Namun, mereka memilih untuk menerapkan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach untuk membantu OKU dalam pekerjaan terbuka.

Hasil daripada pengkodan telah membincangkan peranan ibu bapa dalam memberikan sokongan pekerjaan kepada OKU. Secara dasarnya, hampir kesemua informan menyatakan peranan dan sokongan daripada ibu bapa sangat penting bagi menggalakkan OKU untuk bekerja selain daripada peranan seorang Job Coach. Walaupun melalui tahap yang berbeza dari ibu bapa normal yang lain, mereka harus menangani isu dan cabaran yang mereka hadapi dalam menguruskan OKU. Berikut pengkaji melampirkan kod yang ditemui di dalam Rajah 4.23:



Rajah 4.23. Peranan ibu bapa

Jadual 4.13.
Peranan Ibu Bapa

Sub Tema	Verbatim
Peranan Ibu Bapa	<p>Ibu bapa berperanan memberi yang terbaik untuk anak OKU mereka termasuk dari segi kasih sayang, kesabaran dan interaksi. Beri peluang anak untuk berinteraksi dengan masyarakat. Daftarkan mereka di JKM di negeri-negeri dan serta beri peluang anak mereka bekerja.</p> <p>(Pegawai 1 (P1)/ 15 Ogos 2018/ 11.15/ JKM)</p> <p>Latih anak OKU ini berdikari. Carikan kerja yang sesuai. Dalam hal ini ibu bapa perlu memainkan peranan penting. Jangan takut untuk lepaskan anak bekerja. Tugas kita sebagai Job Coach untuk bantu cari kerja yang sesuai untuk mereka (OKU) berdasarkan kecacatan yang mereka alami.</p> <p>(Pegawai 2 (P2)/ 14 September 2018/ 11.15/ JPOKU)</p> <p>Ibu bapa takut. Especially. Job Coach ni lebih untuk OKU masalah pembelajaran. Kalau kita bandingkan OKU lain mereka boleh berdikari. Macam masalah pembelajaran kita kena ajar satu-satu.</p>

Sebab tu kita perlukan Job Coach. Step by step. Tak boleh cakup stress-stress dengan mereka.

(Pegawai 3 (P3)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Waris tidak confident untuk hantar anak dia bekerja. Jadi tugas kita untuk meyakinkan(tunjuk video kat ibu bapa/bagi yakin anak mereka bekerja). Mereka risau soal keselamatan. Tak biasa naik pengangkutan awam. Jadi tugas Job Coach untuk bagi latihan. Taklimat melibatkan OKU, waris, guru pendidikan khas,majikan (majikan tidak tahu 'benefit' amik OKU bekerja) perlu dilakukan.

(Pegawai 4 (P4)/ 14 September 2018/ 12.15/ JPOKU)

Ibu bapa takut anak-anak dibuli di tempat kerja. Apa yang kita 'try overcome, kita cuba carikan kaunselor. Untuk yakinkan ibu bapa.

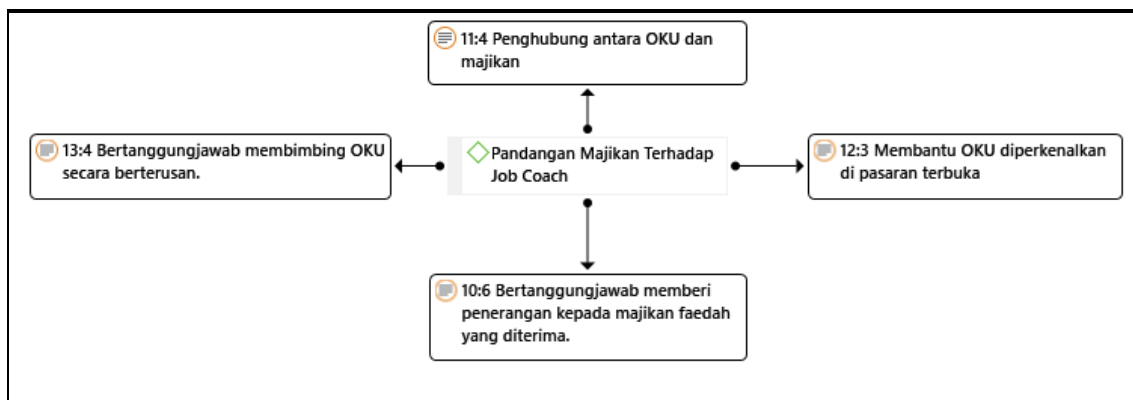
(Pegawai 5 (P5)/ 15 Ogos 2018/ 9.40/ JPOKU)

Sementelahan itu, berdasarkan dari temu bual yang dijalankan terhadap informan pegawai pelaksana memberikan pandangan yang positif terhadap perkhidmatan Job Coach. Namun, cadangan penambahbaikan berdasarkan temu bual perlu dikaji iaitu menjadikan Job Coach sebagai salah satu komponen dalam pekerjaan. Semua pihak juga haruslah berganding bahu dan memainkan peranan yang bersepadu dalam menguruskan OKU terutama ibu bapa perlu mendedahkan anak OKU mereka kepada dunia pekerjaan.

4.6.2 Pandangan Majikan Terhadap Program Job Coach

Hubungan antara majikan dan individu OKU merupakan faktor utama dalam kejayaan Job Coach (McDaniel & Flippo, 1988). Hal ini adalah kerana, amatlah penting untuk mengembangkan pemahaman tentang bagaimana ianya sesuai dengan tujuan keseluruhan sesebuah agensi atau syarikat dengan memupuk hubungan kerjasama dan membawa unsur kejayaan (McDaniel & Flippo, 1988).

Kesemua informan (majikan 1, 2, 3 dan 4) mengakui bahawa sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach yang dilaksanakan oleh pihak kerajaan sangat membantu memperkenalkan OKU di pasaran kerja terbuka. Kunjungan pihak Job Coach ke syarikat-syarikat swasta bagi mendapatkan peluang-peluang pekerjaan yang sesuai dengan OKU merupakan sesuatu perkara yang harus dipuji. Informan (majikan 1 dan 3) menyatakan, Job Coach bertanggungjawab melatih dan memberikan bimbingan yang berterusan kepada pekerja OKU mengikut keperluan mereka. Manakala informan (majikan 2 dan 4) juga menegaskan Job Coach membantu OKU mendapatkan pekerjaan dan memberi khidmat nasihat kepada majikan yang menggajikan OKU. Menerusi Kod Atlas.ti, antara pandangan majikan terhadap Job Coach ialah, sebagai penghubung antara OKU dan majikan, bertanggungjawab membimbing OKU secara berterusan, membantu OKU diperkenalkan di pasaran terbuka, dan bertanggungjawab memberi penerangan kepada majikan faedah yang diterima.



Rajah 4.24. Pandangan majikan terhadap Job Coach

Berikut merupakan verbatim informan-informan berkaitan dengan pandangan majikan terhadap pelaksanaan SE melalui perkhidmatan Job Coach.

Jadual 4.14.
Pandangan Majikan Terhadap Job Coach

Sub Tema	Verbatim
1. Bertanggungjawab memberi penerangan kepada majikan faedah yang diterima.	Job Coach bertanggungjawab memberikan penerangan secara menyeluruh tentang kelebihan dan faedah yang diterima oleh majikan sekiranya mengambil OKU bekerja. Kalau sebelum ini majikan ragu-ragu untuk ambil OKU bekerja, apabila diberikan penerangan kita akan kaji secara terperinci kembali. Ada Job Coach datang ke sini tolong mencari peluang pekerjaan untuk OKU mental. Memandangkan sebelum ini kita tahu ada kelebihan jika mengambil OKU bekerja, maka perbincangan lanjut dilakukan bersama Job Coach dan waris OKU tersebut.
	(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/ 9.40)
2. Penghubung antara OKU dan majikan	Job Coach memainkan peranan penting sebagai penghubung antara OKU dan majikan. Mereka akan secara sistematik melatih pekerja sesuai dengan keperluan individu OKU sendiri. Jika OKU tersebut mempunyai masalah, akan diselesaikan oleh Job Coach. Team Job Coach mengadakan lawatan dan perbincangan bersama syarikat kami kerana

mereka tahu syarikat ini berpotensi dan bersedia untuk mengambil pekerja OKU.

(Majikan 2 (M2)/ 29 April 2018/ 10.25)

3. Membantu OKU diperkenalkan di pasaran terbuka

Bimbingan yang berterusan daripada pihak Job Coach boleh membantu OKU diperkenalkan di pasaran terbuka. Sebelum ini yang kita tahu OKU hanyalah mampu menjalankan perniagaan menjual tisu dan memberikan rawatan mengurut. Antara penerangan Job Coach kepada syarikat yang mengambil OKU bekerja ialah faedah kepada majikan yang menggajikan OKU, faedah yang diberikan oleh JKM kepada OKU yang bekerja, kiosk percuma untuk jualan produk OKU PPKD.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/2.50)

4. Bertanggungjawab membimbing OKU secara berterusan.

Seorang Job Coach akan membimbing OKU yang layak untuk mendapatkan pekerjaan sesuai. Mereka juga akan mengajar pekerja OKU berkenaan cara-cara melakukan kerja dengan betul termasuk melatih mereka menaiki bas untuk ke tempat kerja sehingga selama enam bulan. Apa yang saya lihat, Job Coach menjalankan tanggungjawab yang berterusan sehingga kita yakin pekerja OKU itu betul-betul boleh berdikari sepenuhnya

(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/3.30)

Melalui bantuan Job Coach, informan-informan yang ditemu bual juga menyatakan, pekerja OKU boleh digambarkan secara positif dan mencerminkan nilai pekerja yang baik. Majikan juga merasakan bahawa OKU tidak mempunyai banyak karenah dan akan menjadi pekerja yang setia jika diberi peluang bekerja. Hal ini seperti dinyatakan informan:

Kami telah mempunyai pekerja OKU lebih daripada 9 orang dalam beberapa tahun yang lalu, dan apa yang mengejutkan ialah kadar pengkalan OKU jauh lebih baik daripada orang normal. Sebahagian daripada mereka ada yang telah dinaikkan pangkat

untuk menjadi penyelia. Kami juga mendapat manfaat daripada potongan cukai kerana menggajikan OKU bekerja.

(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/9.42)

Mula-mula saya bimbang juga tentang prestasi mereka di tempat kerja. Tetapi apabila mereka dah biasa dengan kerja dan dengan sokongan seorang Job Coach, mereka telah terbukti menjadi pekerja yang sangat rajin dan setia di syarikat ini.

(Majikan 2 (M2)/ 29 April 2018/ 10.46)

Bagi saya, OKU ni hebat buat kerja Mereka ni tak banyak complain. Kalau kita suruh je, mesti on. 90 peratus orang di luar sana ada yang nak bekerja dan ada yang taknak. Tetapi (OKU), kalau kita bagi peluang kepada mereka, mereka mahu melakukan pekerjaan dengan baik.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 3.25)

Informan yang ditemu bual juga memberikan komen yang positif terhadap perkhidmatan Job Coach dan menghargai serta mengiktiraf pekerja mereka yang melakukan pekerjaan dengan baik. Informan juga menyatakan tidak ada perbezaan sikap terhadap pekerja OKU dan pekerja normal, sebagai contoh ketidakhadiran OKU di tempat kerja. Antara komen positif yang dibuat majikan adalah seperti berikut:

OKU melakukan pekerjaan dengan baik. Rekod kehadiran juga ok. Kita dapat lihat perubahan yang ketara sewaktu OKU bekerja. Mereka lebih cekap dan membuat keputusan dengan tepat kerana mereka sudah serasi dengan tugas dan kerja masing-masing dengan adanya bantuan Job Coach.

(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/ 9.50)

Mereka cukup pandai dalam apa yang dilakukan serta berminat untuk bekerja dan ingin membuktikan nilai yang ada dalam dirinya. Job Coach membantu kita membuat pemilihan sewaktu merekrut pekerja OKU. Jadi ianya memudahkan kita membuat pepadanan kerja antara OKU dan kerja apa yang sesuai.

(Majikan 2 (M2)/ 29 April 2018/ 10.30)

OKU sangat baik. Kalau buat kerja sangat komited. Kita memperoleh kemahiran baru untuk mengurus OKU dan mempermudah urusan pemahaman semua kakitangan dengan bantuan Job Coach. Nampak OKU mempunyai keinginan yang kuat untuk bekerja.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 2.15)

OKU seperti kakitangan lain yang ada masanya bekerja dan mengambil cuti. Jadi kecacatan bukanlah penghalang untuk OKU bekerja. Job Coach memberikan suasana kerja yang sesuai untuk OKU dengan lebih fleksibel. So, ini memberikan petunjuk yang jelas bahawa Job Coach berfungsi dengan baik dalam pepadanan kerja dan sokongan yang berterusan.

(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/ 3.40)

Informan juga ditanya tentang cabaran dalam menggajikan OKU. Salah satu cabaran yang mereka hadapi adalah, mereka harus bersabar untuk melatih dan memberi bimbingan kepada OKU ketika mereka mula bekerja. Tetapi dengan bantuan Job Coach, pekerjaan ini menjadi mudah. Ada beberapa kes pekerja OKU perlu dipantau selalu oleh penyelia untuk memastikan bahawa kerja yang diberikan mengikut piawaian yang ditetapkan. Cabaran juga wujud dalam memberikan pekerjaan yang tepat dan jangkaan masa yang sesuai untuk OKU. Hal ini kerana, secara amnya, kecacatan yang dialami oleh OKU ada yang merangkumi kesihatan fizikal dan memerlukan sokongan yang fleksibel. Walau bagaimanapun, dengan bantuan Job Coach, cabaran-cabaran tersebut dapat diatasi dengan baik dan informan sangat menghargai bantuan Job Coach untuk menyesuaikan OKU dengan pekerjaan. Bantuan pekerjaan yang diberikan oleh Job Coach dapat membantu menyelesaikan beberapa perkara yang sukar seperti merekrut pekerja dan perubahan tugas

jika perlu. Berikut merupakan verbatim cabaran informan-informan dalam menggajikan OKU.

Apabila mengambil OKU bekerja, majikan harus bersabar melatih dan memberi bimbingan kepada mereka kerana mereka tiada pengalaman bekerja dan keupayaan mereka tidak seperti orang normal. Jadi kuncinya kena bersabar.

(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/ 9.45)

Penyelia perlu selalu memantau untuk memastikan kerja yang diberikan mengikut piawaian yang ditetapkan. Di sini kami sangat berbesar hati dengan pertolongan Job Coach yang turut memantau pekerja OKU. Permulaan kadang-kadang setiap minggu Job Coach akan datang atau menghubungi pihak kami untuk mengetahui perkembangan OKU yang diterima bekerja di sini, samada mereka sesuai atau tidak dengan pekerjaan yang diberikan.

(Majikan 2 (M2)/ 29 April 2018/ 10.30)

Cabaran saya adalah nak memberikan pekerjaan apa yang sesuai dengan OKU. Sebab saya tidak mempunyai pengetahuan yang banyak tentang masalah ketidakupayaan yang mereka alami. Contoh macam pekerja saya yang mempunyai masalah pembelajaran dan pendengaran. Saya perlu beri kerja yang tidak terlalu berat dan masa yang panjang (kilang mengikut shift). Tapi alhamdulillah dengan bantuan Job Coach saya dapat memberikan pekerjaan mengikut kepadanan yang sesuai.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 2.30)

Cabaran saya adalah tidak mengetahui keadaan, batasan dan kemahiran OKU kerana mempunyai kesedaran yang rendah mengenai OKU dan kemudian memerlukan masa untuk mengetahui kemampuan kerja seseorang individu.

(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/ 3.15)

Walaupun terdapat cabaran dalam menggajikan OKU, majikan semakin sedar dan terbuka untuk mengambil OKU bekerja, tambahan pula mendapat bantuan daripada pihak Job Coach dalam menyuaipadankan OKU dengan pekerjaan. Majikan juga mengetahui sistem sokongan yang perlu disediakan seperti kemudahan untuk OKU di tempat kerja melalui panduan daripada pihak Job Coach.

Informan juga ditanyai mengenai sikap OKU setelah mendapat pekerjaan. Secara amnya, majikan berpendapat bahawa OKU yang dibantu oleh Job Coach mempunyai kesan positif di tempat kerja. Namun, majikan memainkan peranan penting dalam memberikan kesempatan kepada OKU untuk menunjukkan bahawa kemahiran yang dipelajari dapat diterapkan dengan baik di dunia pekerjaan. Informan-informan menyatakan:

Saya dapat lihat perubahan yang ketara sewaktu OKU bekerja. Mereka lebih cekap dan membuat keputusan dengan tepat kerana mereka sudah serasi dengan tugas dan kerja masing-masing dengan adanya bantuan Job Coach.

(Majikan 1 (M1)/ 29 April 2018/ 9.24)

Job Coach membantu kita membuat pemilihan sewaktu merekrut pekerja OKU. Jadi ianya memudahkan kita membuat pepadanan kerja antara OKU dan kerja apa yang sesuai.

(Majikan 2 (M2)/ 29 April 2018/ 10.58)

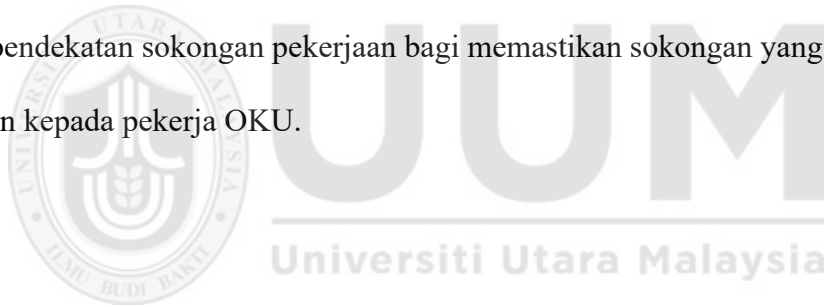
Saya memperoleh kemahiran baru untuk mengurus OKU dan mempermudah urusan pemahaman semua kakitangan dengan bantuan Job Coach. Nampak OKU mempunyai keinginan yang kuat untuk bekerja.

(Majikan 3 (M3)/ 29 April 2018/ 2.31)

Job Coach memberikan suasana kerja yang sesuai untuk OKU dengan lebih fleksibel. So, ini memberikan petunjuk yang jelas bahawa Job Coach berfungsi dengan baik dalam pepadanan kerja dan sokongan yang berterusan.

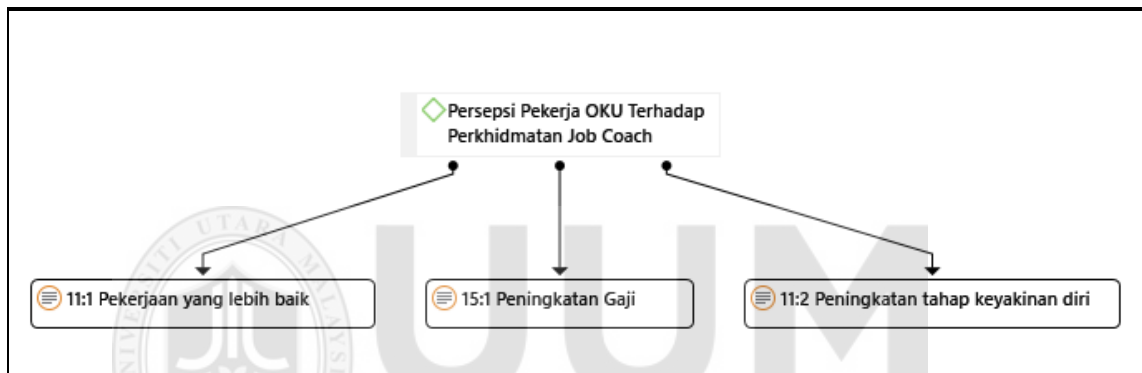
(Majikan 4 (M4)/ 29 April 2018/ 3.45)

Melalui temu bual yang dijalankan, persepsi perlu diubah untuk membuang stigma bahawa OKU tidak dapat bekerja dan melakukan yang terbaik. Selagi tidak diberikan ruang, OKU tidak dapat menunjukkan kesungguhan dan kemampuan yang sama dengan orang normal yang lain. Selagi kemampuan OKU tidak diuji di pasaran buruh sebenar, selagi itulah OKU akan terus terpinggir dalam dunianya sendiri dan dibelenggu dengan masalah kemiskinan seterusnya menjejaskan kualiti kehidupan. Persepsi yang berubah akan memberi peluang kepada OKU untuk mengubah nasib mereka dengan lebih baik pada masa akan datang. Majikan juga haruslah memberi kerjasama dengan Job Coach dalam pendekatan sokongan pekerjaan bagi memastikan sokongan yang diberikan adalah berkesan kepada pekerja OKU.



4.6.3 Pandangan OKU Terhadap Program Job Coach

Informan berkongsi pengalaman dan perubahan yang mereka peroleh melalui pelaksanaan SE dengan bantuan Job Coach. Pengkaji telah menemui beberapa kod yang berkaitan dengan persepsi OKU tentang perkhidmatan Job Coach antaranya ialah peningkatan tahap keyakinan diri, pekerjaan yang lebih baik, dan peningkatan gaji; seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 4.25.



Rajah 4.25. Persepsi pekerja OKU terhadap perkhidmatan Job Coach

Informan (OKU 2 dan 3) menyatakan bahawa, ketika beliau mendapat pekerjaan dalam pekerjaan terbuka, beliau merasakan bahawa tahap keyakinan dirinya meningkat. Informan (OKU 1, 4 dan 5) pula menyatakan perbezaan pekerjaan (bengkel terlindung) dengan pekerjaan sekarang dan menyatakan pekerjaan semasa adalah dianggap lebih baik. Informan juga menyatakan bahawa dengan bantuan Job Coach, mereka dapat gaji yang lebih tinggi daripada sebelumnya.

Jadual 4.15.

Persepsi Pekerja OKU Terhadap Perkhidmatan Job Coach

Sub Tema	Verbatim
1. Peningkatan tahap keyakinan diri	<p>Sebelum ini, saya tak bekerja dan tinggal kat rumah je. Jadi saya tak yakin jumpa dengan orang lain. Tapi sekarang saya dah ada kerja dan lebih rasa yakin terhadap diri sendiri.</p> <p>(OKU 5/ (O5)/7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)</p> <p>Untuk OKU seperti saya agak susah untuk mendapatkan kerja. Jadi bila dh dapat kerja sekarang ini, saya jadi lebih yakin untuk berjumpa dengan orang.</p> <p>(OKU 3/ (O3)/7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)</p>
2. Pekerjaan yang lebih baik	<p>Job Coach sangat membantu saya. Kalau ada masalah kat tempat kerja atau dengan rakan, saya akan beritahu ibu saya dan ibu saya akan telefon Job Coach.</p> <p>(OKU 1/ (O1)/7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)</p> <p>Saya ada masalah pergerakan kaki, jadi mulanya rasa susah nak buat kerja ini. Lama-kelamaan, saya mulai selesa sampai boleh melakukan sendiri. Selepas mendapat pekerjaan ini, saya harap mampu hidup berdikari, sekaligus mengubah persepsi masyarakat terhadap golongan OKU.</p> <p>(OKU 4/ (O4)/7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)</p>
3. Peningkatan Gaji	<p>Sebelum ni saya hanya dapat elaun sikit. Bila dah kerja sekarang gaji lebih banyak,okla. Tapi saya tak kisah sangat pasal gaji. Cukup la boleh beli barang-barang harian.</p> <p>(OKU 2/ (O2)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)</p>

Walau bagaimanapun, informan (OKU 5) telah menyatakan walaupun tempoh bantuan Job Coach telah tamat, beliau sudah bersedia untuk bekerja tanpa bergantung sepenuhnya kepada bantuan Job Coach. Namun merasakan bahawa tempoh penyeliaan dan bantuan

dari Job Coach dapat dipanjangkan. Pernyataan yang dipetik daripada verbatim informan kajian yang mengatakan hal ini adalah seperti berikut:

Saya sangat berterima kasih kepada Job Coach kerana membantu saya mendapatkan pekerjaan. Mungkin pada masa akan datang saya boleh bekerja tanpa bantuan Job Coach. Tapi saya berharap supaya Job Coach dapat membantu lebih lama lagi.

(OKU 5/ (O5)/ 7 Oktober 2018/ 9.30/ JKM)

Pernyataan ini menunjukkan bahawa informan akan lebih berani untuk bekerja dalam pasaran terbuka pada masa akan datang hasil daripada bantuan Job Coach bagi mencari sumber pendapatan. Pengetahuan tentang Job Coach masih diperingkat awal. Oleh itu, pelbagai perkara harus diperbaiki bagi memastikan ianya bermanfaat kepada golongan OKU dan ibu bapa yang mempunyai anak OKU. Hak mereka tidak boleh dinafikan, justeru halangan-halangan yang diterima perlu diatasi seperti aspek kemudahan di tempat kerja, fasiliti dan sebagainya. Selagi tiada fasiliti dan perkhidmatan akses untuk semua OKU, selagi itu OKU tidak akan mampu hidup berdikari. Tidak mungkin seorang OKU mampu berdikari jika tidak disediakan perkhidmatan sistem sokongan di tempat kerja

Secara keseluruhannya, OKU sedar akan batasan dan kemampuan mereka serta cabaran yang mereka hadapi dalam mendapatkan pekerjaan. Dengan bantuan Job Coach, mereka berjaya memperoleh pekerjaan dan berusaha menunjukkan sikap positif di tempat kerja. Perkhidmatan Job Coach bukan sahaja membantu OKU dalam mencari pekerjaan tetapi juga meningkatkan keyakinan diri mereka, memberikan peluang pekerjaan yang lebih baik, serta meningkatkan gaji mereka. Namun, terdapat cadangan daripada informan bahawa tempoh bantuan Job Coach perlu dipanjangkan bagi memastikan keberkesanan sokongan yang diberikan. Job Coach juga dilihat sebagai satu mekanisme penting dalam

mengubah persepsi masyarakat dan majikan terhadap keupayaan OKU di tempat kerja. Sokongan yang berterusan akan membantu OKU berdikari serta mengurangkan kadar pengangguran dalam kalangan mereka. Oleh itu, pelaksanaan perkhidmatan Job Coach harus terus diperbaiki dan diperluaskan agar lebih ramai OKU mendapat manfaat, sekaligus memastikan mereka dapat hidup secara lebih inklusif dan produktif dalam masyarakat.

4.6.4 Cadangan Penambahbaikan Job Coach

Job Coach mempunyai peranan yang sangat penting dalam membantu individu, terutama golongan OKU, menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja dan mencapai kejayaan dalam pekerjaan. Walaupun terdapat usaha yang berterusan untuk memperkasa mereka, terdapat beberapa penambahbaikan yang boleh dilaksanakan untuk meningkatkan keberkesanan mereka. Salah satu cadangan utama adalah untuk meningkatkan latihan profesional yang diberikan kepada Job Coach. Latihan yang lebih mendalam yang memberi tumpuan kepada teknik komunikasi yang berkesan dan pemahaman mengenai keperluan khas individu OKU akan membantu Job Coach dalam memberi sokongan yang lebih spesifik dan relevan. Sebagai contoh, latihan yang memberi penekanan terhadap pelbagai jenis kecacatan dan cara-cara untuk menyesuaikan tugas kepada kemampuan individu akan membolehkan Job Coach menyesuaikan sokongan yang lebih tepat (Shaw & Brown, 2016).

Selain itu, Job Coach perlu diberikan akses kepada teknologi dan alat bantu terkini yang dapat mempermudah golongan OKU dalam melaksanakan tugas mereka di tempat kerja. Alat bantu seperti perisian pembaca skrin, peranti komunikasi alternatif, serta aplikasi dan teknologi lain yang dapat meningkatkan produktiviti dan kemudahan seharian perlu

diperkenalkan kepada Job Coach. Job Coach juga dapat memastikan pekerja OKU mempunyai peluang yang sama untuk berjaya dan lebih mudah menguruskan cabaran di tempat kerja (Benedict, 2020). Melalui penerapan teknologi yang sesuai, Job Coach juga dapat meningkatkan keyakinan diri individu OKU dan memberi mereka kemudahan untuk berinteraksi dan bekerja lebih produktif.

Penambahbaikan lain yang perlu diberikan perhatian adalah penyertaan aktif Job Coach dalam proses penilaian pekerjaan dan penempatan pekerja OKU. Job Coach harus dilibatkan dalam pemilihan pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan fizikal dan mental individu OKU. Hal ini adalah untuk memastikan bahawa pekerjaan yang diberikan kepada mereka adalah selaras dengan kemampuan mereka dan dapat meningkatkan peluang kejayaan mereka di tempat kerja. Selain itu, penglibatan Job Coach dalam menyelia proses penempatan kerja sebelum dan selepas pekerjaan dapat membantu mengenal pasti cabaran yang mungkin timbul, dan memberikan peluang untuk penyesuaian persekitaran atau tugas yang lebih sesuai dengan keperluan pekerja OKU (Wehman et al., 2014).

Penglibatan Job Coach juga perlu dilanjutkan dengan interaksi yang lebih kerap dengan majikan dan rakan sekerja di tempat kerja supaya membolehkan Job Coach memahami dinamika sosial dan persekitaran kerja yang dihadapi oleh individu OKU. Melalui penglibatan ini, Job Coach boleh memantau kemajuan pekerja OKU dan memberi sokongan yang diperlukan dalam aspek sosial dan profesional. Sebagai contoh, Job Coach boleh membantu pekerja OKU untuk meningkatkan kemahiran komunikasi dan berinteraksi dengan rakan sekerja serta mengatasi halangan sosial yang mungkin timbul (Anderson & Kregel, 2015). Pada masa yang sama, Job Coach boleh memberi bimbingan

kepada majikan dan rakan sekerja tentang cara-cara bekerja dengan lebih inklusif dan menerima kepelbagaian.

Bagi memastikan sokongan yang berterusan, Job Coach juga perlu melaksanakan pemantauan secara berkala selepas individu OKU mula bekerja. Pemantauan ini bertujuan untuk menilai keberkesanan penempatan pekerjaan dan menentukan apakah sebarang penyesuaian yang diperlukan. Melalui pemantauan yang berkala, Job Coach dapat menilai sama ada pekerja OKU menghadapi sebarang cabaran baru di tempat kerja dan membantu mereka mengatasinya dengan cara yang berkesan. Hal ini juga memberikan ruang kepada Job Coach untuk bekerjasama dengan majikan dalam membuat penyesuaian yang diperlukan bagi meningkatkan prestasi pekerja OKU (Hagner & Cooney, 2005).

Konklusinya, Job Coach perlu memainkan peranan dalam membantu majikan membangunkan budaya tempat kerja yang inklusif dan mesra kepada golongan OKU. Job Coach boleh membantu dengan menganjurkan sesi latihan atau bengkel untuk majikan dan pekerja lain mengenai kesedaran terhadap kepelbagaian dan keperluan khas pekerja OKU. Latihan sebegini bukan sahaja akan memberi kefahaman kepada majikan dan rakan sekerja, tetapi juga akan mewujudkan suasana kerja yang lebih inklusif di mana pekerja OKU dapat berfungsi dengan lebih baik tanpa merasa terpinggir (Benedict, 2020). Menerusi langkah-langkah ini, tidak hanya pekerja OKU yang akan memperoleh manfaat, tetapi seluruh organisasi akan menerima faedah daripada budaya yang lebih terbuka dan penerimaan terhadap kepelbagaian.

Bab ini secara umumnya telah membentangkan hasil kajian yang telah dianalisa berdasarkan dapatan kajian yang telah diperolehi. Hasil kajian dalam bab ini telah berjaya menjawab beberapa persoalan yang telah digariskan dan telah mencapai objektif yang telah ditetapkan. Hasil analisa dan perbincangan dalam bab ini menunjukkan beberapa penemuan yang boleh dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkaitan dengan pembuat dan pelaksana dasar dalam membantu OKU khususnya. Bab lima seterusnya akan memberi gambaran menyeluruh tentang kajian merangkumi rumusan keseluruhan kajian serta implikasi kepada dunia akademik dan pihak pengurusan berkaitan OKU. Selain itu bab seterusnya juga akan mengemukakan cadangan kepada kajian akan datang serta aspek-aspek yang boleh diterokai dalam kajian yang bakal dijalankan.



BAB LIMA

RUMUSAN, KESIMPULAN, DAN IMPLIKASI KAJIAN

5.1 Pengenalan

Bab ini merumuskan dapatan utama kajian berkaitan pengangguran dalam kalangan OKU serta keberkesanan pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach. Selain itu, bab ini turut membincangkan cadangan penambahbaikan yang boleh dimanfaatkan oleh pelbagai pihak, termasuk pihak kerajaan, majikan, dan golongan OKU sendiri, dalam usaha memperkukuhkan keberkesanan sokongan pekerjaan. Implikasi kajian juga akan diketengahkan sebagai panduan untuk penyelidikan masa depan bagi memperkayakan literatur dan amalan dalam bidang ini.

5.2 Gambaran Ringkas Kajian

Kajian ini telah dijalankan berdasarkan kerangka kajian yang dibentuk untuk menjawab beberapa persoalan iaitu:

- i. Apakah cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan?
- ii. Apakah faktor-faktor keengganan majikan mengambil OKU bekerja?
- iii. Sejauh mana kepuasan kerja OKU melalui pelaksanaan Job Coach?
- iv. Bagaimanakah pandangan pihak berkepentingan terhadap pelaksanaan program Job Coach dalam membantu OKU mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian?

5.3 Rumusan Keseluruhan Kajian

Secara ringkasnya, isu atau masalah yang dibincangkan menerusi kajian ini adalah berkenaan dengan pengangguran yang berlaku dalam kalangan OKU dan kesukaran OKU untuk mendapatkan pekerjaan. Sungguhpun begitu, kerajaan telah melaksanakan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach untuk membantu OKU bekerja. Hasil daripada kajian ini menunjukkan bahawa OKU menghadapi cabaran untuk mendapatkan pekerjaan dan memberikan kesan kepada peningkatan pengangguran OKU, namun pelaksanaan Job Coach memberikan implikasi positif bukan sahaja kepada OKU, malah kepada majikan yang mengambil OKU bekerja. Penemuan ini disokong dengan beberapa kajian terdahulu dan informan-informan yang telah ditemu bual.

Justeru, objektif kajian yang digariskan adalah berkaitan:

- i. Meneliti cabaran-cabaran yang dihadapi oleh OKU dalam usaha mereka mendapatkan pekerjaan
- ii. Mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan keengganan majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi mereka
- iii. Menganalisis peranan pelaksanaan program Job Coach dalam meningkatkan kepuasan kerja OKU
- iv. Menilai pandangan pihak berkepentingan mengenai keberkesanan program Job Coach dalam membantu OKU memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan dan keperluan mereka

5.3.1 Pencapaian Objektif Kajian

Objektif Pertama: Cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan.

Kajian ini mendapati bahawa antara cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan adalah dari segi dasar dan sokongan kerajaan, pendidikan, sikap majikan, keyakinan diri, serta bantuan dan perkhidmatan. Melalui pelaksanaan akta dan dasar yang diperkenalkan serta disediakan oleh kerajaan kepada golongan OKU, ia membuka lebih ruang kepada golongan ini untuk menuntut apa yang menjadi hak mereka. Walau bagaimanapun, sudah pasti wujud kelemahan dan kekurangan yang memerlukan penambahbaikan. Jika diteliti, masih terdapat ruang-ruang yang perlu ditambahbaik. Malah ketidakjelasan akta dan undang-undang yang diwujudkan juga membuatkan ramai pihak mengambil mudah perkara ini.

Kajian ini mendapati bahawa, pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach akan lebih berkesan sekiranya diaplikasikan melalui mekanisme akta dan dasar. Hal ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Jackson et al. (2000) untuk melihat pengaruh “Disability Discrimination Act 1995” (DDA) terhadap kesanggupan majikan mengubah kaedah proses pengambilan pekerja berdasarkan peruntukan undang-undang dalam akta tersebut. Melalui kajian mereka, majikan bersetuju untuk mengubah proses pemilihan untuk memenuhi syarat DDA agar proses tersebut tidak melanggar kehendak undang-undang.

Kesemua informan yang ditemu bual menyokong dasar-dasar yang dilaksanakan oleh kerajaan terutama dasar satu peratus yang dilaksanakan untuk membantu OKU mendapatkan pekerjaan. Informan juga bersetuju bahawa dasar yang telah dilaksanakan akan membantu meningkatkan jumlah pekerjaan OKU. Kerajaan telah mengambil langkah yang baik apabila memperkenalkan beberapa dasar untuk menyokong OKU untuk mendapatkan pekerjaan. Inisiatif dan tindakan yang diambil adalah untuk memperbaiki kehidupan dan kesejahteraan OKU pada masa akan datang. Walau bagaimanapun, sejak pelaksanaannya, hanya beberapa jabatan kerajaan seperti Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat telah mencapai sasaran, sementara kebanyakan kementerian dan jabatan masih belum tercapai. Agensi-agensi kerajaan lain yang hampir mencapai sasaran adalah Jabatan Kebajikan Masyarakat, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, dan Kementerian Hal Ehwal Dalam Negeri (JKM, 2019).

Walaupun dasar satu peratus yang dilaksanakan oleh kerajaan harus dipuji, namun pelaksanaannya masih tidak mencapai sasaran. Informan (pegawai 1) menyatakan tentang kekurangan komitmen dari sektor swasta dan badan berkanun untuk melaksanakan dasar dalam organisasi mereka. Mengikut temu bual yang dijalankan juga, sektor awam dilihat lebih mengambil OKU bekerja berbanding sektor swasta dan badan berkanun disebabkan pihak kerajaan mempunyai rekod OKU yang membolehkan mereka mengenal pasti jenis kecacatan dan seterusnya menyesuaikan dengan keperluan OKU tersebut secara individu.

Pada masa yang sama, informan (pegawai 3 dan 4) bersetuju bahawa pihak swasta dan badan berkanun harus bekerjasama dalam mengambil OKU bekerja di organisasi dan

digalakkan melaksanakan kuota tersebut. Tambahan pula, informan percaya bahawa sektor swasta dan badan berkanun merupakan salah satu penyumbang ekonomi utama kepada negara. Setakat ini, kerajaan hanya mengambil pendekatan sederhana dengan menggalakkan sektor swasta dan badan berkanun untuk menggajikan OKU dan tidak mengenakan sebarang syarat ke atas mereka. Sebagai tindak balas kepada ini, informan bercadang untuk mewajibkan dasar itu kepada sektor swasta dan badan berkanun apabila sektor awam sendiri gagal mencapai sasaran. Kekurangan tenaga kerja akan mengurangkan penguatkuasaannya yang efektif. Jika setiap individu sensitif terhadap keperluan dan garis panduan dasar untuk pekerja OKU, maka setiap individu akan mendapat faedah daripadanya. Oleh itu, adalah penting bagi semua pihak bertanggungjawab dan serius dalam melaksanakannya.

Informan (pegawai 3) juga mengharapkan undang-undang untuk memastikan objektif dasar dapat dicapai. Dasar tanpa pelaksanaan adalah sangat tidak praktikal. Kerajaan boleh mengambil contoh seperti di negara Jepun dan Australia yang telah memperkenalkan sistem kuota untuk OKU. Seperti kajian yang dilakukan oleh Eichorst et al. (2010); Greve (2009) yang menyatakan, jika majikan gagal untuk menggajikan OKU, mereka perlu membayar sejumlah wang bagi setiap orang untuk setiap kuota yang mereka tidak penuhi syarat di mana wang itu kemudiannya akan diberikan kepada OKU. Di Malaysia, diharap tindakan seperti itu diambil kerana tidak ada aspek hukuman yang dikenakan sehingga memungkinkan institusi tertentu memaksa majikan untuk mengambil OKU bekerja.

Secara tuntasnya, pelaksanaan dasar adalah untuk membina kesedaran dan menjadikan setiap individu lebih bertanggungjawab terhadap OKU. Beberapa penambahbaikan masih perlu terutamanya dari segi pelaksanaan serta sistem sokongan bagi meningkatkan prospek pekerjaan untuk OKU perlu diambil perhatian dengan lebih serius. Hal ini memerlukan kerjasama dan tindakan yang sangat penting terutama sekali daripada pihak kerajaan dan majikan melalui langkah-langkah seperti peraturan yang menentukan kuota tertentu untuk majikan yang menggajikan OKU. Kesedaran dalam kalangan majikan mengenai hak-hak OKU adalah sangat penting bagi memastikan keadilan terhadap OKU. Kesedaran yang rendah oleh majikan terhadap hak pengambilan pekerja OKU menjadikan mereka mengelak untuk mengambil OKU bekerja. Oleh itu, fungsi dasar memerlukan sokongan dari pihak yang berkepentingan terutama majikan yang akan mengambil OKU bekerja.

Kerajaan juga harus melaksanakan inisiatif yang sesuai untuk menyokong hak dalam meningkatkan kehidupan OKU. Sebagai tambahan, syarat minimum garis panduan khas yang berkaitan dengan pengambilan OKU hingga tamat perkhidmatan harus diwujudkan, disebarkan dan dilaksanakan. Walau bagaimanapun, tidak perlu untuk mewujudkan lebih banyak akta, kerana kewujudan akta yang banyak akan menimbulkan kekeliruan dan mungkin pertindanan kuasa. Oleh hal yang demikian, akta dan undang-undang ini seharusnya diselaraskan dengan mengambil kira perkara-perkara yang diperuntukkan dalam lain-lain akta dan peraturan berkaitan, selain memasukkan elemen penguatkuasaan ke dalam akta tersebut.

Seterusnya, dari segi pendidikan untuk OKU pula, kajian ini mendapati terdapat cabaran OKU mendapatkan pekerjaan dari segi pendidikan iaitu, kurangnya latihan kemahiran untuk OKU yang menyukarkan mereka untuk hidup berdikari dan tidak dapat menikmati kehidupan seperti orang normal yang lain. Penambahbaikan dalam sistem pendidikan sedia ada untuk OKU perlu dilaksanakan seperti yang dinyatakan oleh informan (pegawai 1). Informan (pegawai 1) menyatakan pihak kerajaan memerlukan perancangan dan kerjasama daripada semua pihak bagi mewujudkan sistem pendidikan dan latihan yang sewajarnya untuk golongan ini seterusnya mengekalkan mereka ke alam pekerjaan. Akses kepada pendidikan yang mencukupi adalah penting kepada golongan ini bagi mengelakkan pergantungan seumur hidup, kemiskinan dan pengecualian sosial pada masa akan datang.

Sebagai kajian yang dilakukan oleh Zaharah et al. (2003) menyatakan bahawa, kemahiran tertentu OKU kadang kala setanding dengan orang biasa, tetapi ada beberapa kekangan yang akhirnya menyebabkan OKU ini ditinggalkan dan diketepikan. Hal ini menunjukkan OKU perlu mendapatkan pendidikan dan latihan yang mencukupi. OKU perlu diberi peluang untuk berintegrasi dengan anggota masyarakat yang lain bagi membina sikap positif serta memastikan mereka menerima peluang pekerjaan dan jaminan kehidupan berkualiti.

Cadangan pelaksanaan dari segi pendidikan dan latihan kemahiran, informan (pegawai 1) bersetuju dengan tindakan kerajaan meneruskan program transisi kerjaya terhadap OKU dan pendidikan inklusif terhadap golongan OKU diberikan, manakala informan (pegawai 3,4, dan 5) mencadangkan bahawa, ibu bapa perlu memainkan peranan penting dalam

permulaan pendidikan dan melatih kemahiran awal kepada anak-anak OKU. Ibu bapa adalah individu yang paling rapat dengan anak-anak OKU. Justeru, ibu bapalah sebagai penjana dalam memberikan permulaan pendidikan kepada anak-anak.

Program transisi seperti yang dicadangkan oleh informan adalah merujuk kepada program yang membimbing pelajar OKU ke arah mendapatkan pekerjaan dan hidup berdikari dengan kemahiran-kemahiran vokasional, kemahiran sosial dan kemahiran hidup seharian. Ia merupakan perancangan pendidikan yang ditentukan berdasarkan matlamat, visi dan minat pelajar OKU untuk menyediakan mereka sebelum memasuki alam pekerjaan yang sebenar dan dilakukan semasa mereka berada di peringkat sekolah menengah serta keseimbangan dari segi fizikal, mental, emosi dan rohani. Program transisi memerlukan penyertaan dan penglibatan aktif semua pihak termasuk pelajar, ibu bapa dan guru, serta kerjasama antara pelbagai agensi.

Menurut Sorrells et al (2004), transisi adalah proses yang kompleks. Kejayaannya memerlukan kerjasama dan koordinasi serta komunikasi pelbagai pihak termasuklah guru-guru, ibu bapa dan keluarga serta agensi-agensi yang mempunyai kaitan dengan pelajar tersebut. Program transisi yang dirancang dan dilaksanakan di sekolah untuk memberikan pengalaman yang dapat bermanfaat bagi mereka.

Inisiatif guru pendidikan khas sangat penting untuk keberkesanan pelaksanaan program transisi ke kerjaya ini. Persediaan pelajar pendidikan khas ke alam kerjaya bermula daripada rumah. Tetapi ketika mereka berada di sekolah, ianya menjadi tugas guru. Oleh itu guru pendidikan khas diperlukan untuk merancang program transisi ke kerjaya dengan

menyediakan golongan OKU ini menghadapi situasi kerjaya selepas persekolahan. Pengalaman guru pendidikan khas adalah aset penting bagi memainkan peranan sebagai perancang program transisi ini. Tahap pengetahuan dapat ditingkatkan dengan mengetahui arah tuju pelajar OKU mengikut kekuatan atau kelebihan mereka. Hal ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Abd Rahman (2003) yang menyatakan, pelaksanaan program transisi tanpa perancangan yang jitu dan sempurna akan menyebabkan pelaksanaan yang tidak seragam. Ketidakteraturan ini akan menunjukkan pelaksanaan adalah lebih banyak bergantung kepada inisiatif guru penyelaras sendiri. Sememangnya di semua negeri tidak ada panduan khusus untuk guru-guru penyelaras melaksanakan program transisi. Oleh itu, program transisi kerjaya yang terancang dan sistematik mengikut piawaian sangat diperlukan.

Clark (1998) pula menyatakan bahawa program transisi merupakan satu proses untuk menentukan pelajar-pelajar berjaya merentasi alam pekerjaan dan alam persekolahan mereka. Menurut Hawaii Transition Project (1987), program transisi kerjaya adalah untuk meningkatkan penyertaan masyarakat, kehidupan berdikari dan produktiviti pelajar OKU.

Pelajar-pelajar OKU terutama bermasalah pembelajaran perlu didedahkan kepada kehidupan yang sebenar setelah tamat alam persekolahan melalui satu program yang sistematik. Hal ini kerana, penekanan hanya diberikan terhadap keperluan vokasional semata-mata dalam persediaan kepada realiti kehidupan orang dewasa. Selain itu, pendidikan yang diterima juga harus ditujukan untuk mengembangkan potensi dan memperoleh pengetahuan dan kemahiran untuk menyelesaikan tugas-tugas masa depan (Koh Boh Boon & Chua Tee Tee, 1992).

Program transisi bagi pelajar OKU terutama OKU yang bermasalah pembelajaran adalah dibentuk mengikut keperluan dan potensi pelajar itu sendiri serta mengikut pasaran kerja. Menurut Howard (2000), program ini dilaksanakan berdasarkan kepada keperluan individu pelajar dengan mengambil kira kecenderungan dan minat pelajar tersebut dan merupakan program yang berorientasikan kepada hasil yang membolehkan pelajar-pelajar berkeperluan khas beralih alam persekolahan ke alam pekerjaan. Di samping itu, ia juga memberi peluang kepada pelajar berkeperluan khas untuk mempraktikkan latihan yang mereka terima di sekolah menengah apabila mereka mendapat pekerjaan di masa depan. Latihan yang diterima oleh pelajar berkeperluan khas ini merangkumi latihan selepas sekolah menengah, latihan kemahiran hidup berdikari, latihan pekerjaan dengan organisasi swasta, dan latihan khidmat masyarakat.

Bagi setiap kategori kecacatan, program transisi mempunyai reka bentuknya sendiri dan harus disesuaikan dengan keadaan di sesuatu tempat atau persekitarannya (Smith, 2000). Hal ini adalah kerana proses yang komprehensif melibatkan ibu bapa, guru-guru dan agensi-agensi yang terlibat secara langsung dengan pelajar tersebut. Oleh itu, program transisi ini adalah proses awal untuk menyediakan pelajar berkeperluan khas untuk menghadapi dunia pekerjaan. Namun, rancangan yang lebih spesifik perlu dipertimbangkan mengikut kemampuan individu berkeperluan khas. Hal ini juga menekankan langkah-langkah awal yang lebih teratur seperti menyediakan berbagai peluang pekerjaan yang sesuai.

Informan (pegawai 1) juga mencadangkan penerusan dan penambahbaikan pendidikan inklusif terhadap OKU. Pendidikan adalah hak asasi manusia tanpa wujud halangan,

pengecualian, atau diskriminasi. Pendidikan inklusif telah termaktub dalam Akta Pendidikan 1996. Pendidikan inklusif bermaksud semua individu berhak untuk belajar atau diterima belajar secara adil dan saksama tanpa wujud sebarang halangan dan diskriminasi. Semua individu berhak dilayan secara adil dan tanpa pilih kasih atau perbezaan termasuklah kepada golongan OKU. Tujuan pendidikan inklusif adalah untuk mengelakkan diskriminasi terhadap OKU. Pendidikan inklusif mengajar supaya berlaku adil dan saksama serta bersikap lebih terbuka untuk menerima kepelbagaian dan perbezaan sesama manusia.

Tidak hanya di peringkat sekolah, malah di peringkat IPT juga, kerajaan haruslah memberi penekanan kepada pelajar berkeperluan khas bagi menentukan amalan terbaik pendidikan inklusif dilaksanakan di peringkat universiti. Garis panduan harus dibangunkan bertujuan untuk memberi panduan kepada pihak IPT merangka pelan pelaksanaan inklusif secara sistematik dan komprehensif. Garis panduan yang disediakan perlulah merangkumi kurikulum, infrastruktur, kemudahan pengajaran dan pembelajaran, dan sistem pendidikan yang dilaksanakan di IPT dengan menggunakan penanda aras antarabangsa. Hal ini kerana, IPT dirasakan masih belum mencapai tahap penanda aras antarabangsa sepertimana yang dihasratkan, dalam erti kata lain, masih banyak usaha yang perlu dilakukan oleh pihak IPT bagi mencapai matlamat pendidikan inklusif. Justeru, dengan adanya garis panduan dan pelaksanaannya berdasarkan penanda aras antarabangsa, IPT di negara ini akan lebih berupaya melahirkan individu OKU yang terbaik.

Di samping itu, kesemua informan berpendapat, ibu bapa memainkan peranan penting dalam permulaan pendidikan untuk OKU. Ibu bapa harus bertanggungjawab memberi

pendidikan dan sokongan serta galakkan yang secukupnya kepada anak OKU mereka mengikut potensi. Hal ini selari dengan kajian oleh Rohani Abdullah (2007) yang menyatakan, penglibatan ibu bapa dalam pendidikan kanak-kanak dapat meneguhkan pertumbuhan dan perkembangan kanak-kanak dan membantu mengekalkan kejayaannya dan seterusnya mampu memberi kesan positif terhadap perkembangan kanak-kanak secara seimbang dari segi tingkah laku dan keberkesanannya.

Sanbagavalli (2001) dalam kajiannya menyatakan tindakan pasif dapat dilihat kebanyakan ibu bapa yang tidak terlibat dengan pendidikan anak-anak OKU. Oleh itu, ibu bapa perlu memainkan peranan penting dalam permulaan pendidikan anak OKU mereka. Bagi ibu bapa kanak-kanak OKU, mereka bertanggungjawab memastikan anak-anak mereka mendapat pendidikan pada usia yang ditetapkan dan perlu mempunyai kesedaran menghantar anak mereka ke ke Sekolah Pendidikan Khas atau Program Pendidikan Khas Integrasi (PPKI) dan Program Pendidikan Inklusif di sekolah kerajaan supaya dapat mengelakkan mereka keciciran dalam mendapatkan pendidikan yang sempurna. Oleh itu, ibu bapa memainkan peranan penting dalam prestasi akademik dan menentukan perkembangan anak kurang upaya. Perancangan proses pembelajaran antara ibu bapa dan guru juga diperlukan. Perhatian yang sewajarnya harus diberikan untuk membantu OKU mencari pekerjaan setelah tamat pengajian.

Intihanya, salah satu medium ke arah mendapatkan kualiti kehidupan yang lebih baik adalah melalui pendidikan. Cabaran dan halangan dalam mendapatkan pendidikan akan menyebabkan terjejasnya keupayaan mereka untuk belajar dan seterusnya untuk mendapatkan pekerjaan. Pendidikan adalah tunjang utama yang menghasilkan modal

insan seiring dengan pembangunan negara. Keberhasilan di masa dewasa sangat bergantung pada kualiti pendidikan dan latihan yang diterima di sekolah. Justeru, golongan OKU juga berhak dan memerlukan pendidikan sama seperti individu normal lain.

Seterusnya, sikap majikan memainkan peranan penting dalam memberi peluang kepada OKU untuk membuktikan kemampuan OKU bekerja. Hal ini kerana, OKU dianggap sebagai masyarakat yang tidak berupaya dalam menyumbang kepada ekonomi yang lebih luas. Lebih memburukkan lagi keadaan, OKU sering dilabelkan sebagai objek amal dan belas kasihan serta bergantung kepada masyarakat untuk terus diberikan bantuan. Majikan memainkan peranan penting dalam menangani kadar pengangguran tinggi yang dialami oleh seseorang OKU serta memainkan peranan penting dalam proses pembangunan dan halatuju kerjaya OKU. OKU akan berjaya menempatkan diri dalam pasaran kerja sekiranya peluang diberikan oleh majikan berdasarkan kemahiran, minat, sikap, dan jenis kecacatan. Pekerjaan akan memberikan kesan positif terhadap status seseorang dan status sosioekonomi tidak hanya kepada individu normal, tetapi juga kepada OKU. Seperti yang dinyatakan Mansour (2009), melakukan pekerjaan bukan sahaja dapat memberikan kekayaan kepada seseorang individu, tetapi juga dapat meningkatkan status, harga diri seseorang.

Berdasarkan temu bual yang dijalankan, informan (pegawai 2 dan 3) menyatakan sikap majikan dalam menggajikan OKU dilihat agak negatif. Majikan dilihat menghadapi masalah utama iaitu penyediaan fasiliti untuk OKU. Hal ini melibatkan kos yang lebih besar berbanding menggajikan individu normal. Justeru, beberapa peranan yang boleh

dimainkan oleh kerajaan antaranya pendedahan dari segi penyediaan fasiliti dan aksesibiliti. Persediaan sebelum mengambil OKU bekerja juga harus dilakukan oleh majikan. Perkara ini termasuklah jumlah kos latihan, konsultasi serta penginapan yang perlu disediakan untuk OKU. Majikan juga harus memberikan tempoh masa yang lebih fleksibel kepada OKU semasa sesi penilaian atau menyediakan penterjemah semasa latihan kepada OKU yang mempunyai masalah pendengaran dan pertuturan.

Seterusnya, pengetahuan majikan yang kurang tentang OKU dinyatakan oleh informan (pegawai 1 dan 4). Bagi majikan, pengambilan pekerja OKU boleh menimbulkan persoalan dan kekeliruan seperti bagaimanakah menguruskan OKU, dan apakah faedah menggajikan OKU. Hal ini termasuklah kelayakan, jenis kecacatan, komunikasi dan kemahiran insaniah. Majikan dilihat lebih cenderung untuk mengambil pekerja bukan warganegara daripada menggajikan pekerja OKU dalam mengatasi masalah kekurangan kemahiran pembuatan, sektor perkhidmatan, pembinaan dan perladangan. Hal ini adalah kerana kekurangan pengetahuan mengenai penggajian OKU. Majikan mempercayai mitos yang menyatakan bahawa pengambilan dan pengambilan pekerja OKU penuh dengan cabaran dan risiko.

Majikan seharusnya mengetahui beberapa faedah yang diberikan oleh kerajaan kepada majikan yang menyediakan peluang pekerjaan untuk pekerja OKU termasuk pembayaran insentif bulanan sebanyak RM1,000 untuk jangka masa enam bulan. Kerajaan juga telah merumuskan rancangan insentif perekrutan untuk mendorong majikan merekrut pekerja OKU. Hal ini membuktikan bahawa kerajaan mengambil berat dan memberikan sokongan moral terhadap mereka. Kerajaan juga telah memperluas promosi Skim Bantuan Galakan

Perniagaan Orang Kelainan Upaya (SBGP-OKU) untuk membantu syarikat yang dikendalikan oleh OKU. Program ini membantu pengusaha OKU mengembangkan perniagaan mereka dan menggajikan OKU lain.

Kerajaan juga memberikan insentif kepada mana-mana majikan yang menyediakan peluang pekerjaan dan infrastruktur untuk OKU. Langkah ini dapat membantu majikan memberikan komitmen menyeluruh dan bekerja keras untuk meningkatkan kualiti hidup golongan ini. Jumlah keseluruhan majikan sedia ada yang menyediakan peluang pekerjaan tidak mencukupi untuk menampung jumlah tenaga kerja dari golongan OKU yang sedia ada. Oleh itu, beberapa langkah penyediaan latihan dan insentif diberikan kepada mana-mana majikan yang mengambil OKU sebagai satu polisi secara menyeluruh dan secara komited. Justeru, sekiranya majikan merekrut OKU, majikan dapat membantu OKU meningkatkan taraf hidup mereka. Selain itu, dengan memberi peluang bekerja, serta memberi latihan dan bimbingan, OKU juga dapat bekerja dan menyelesaikan tugas mereka, disamping memberikan persepsi yang positif kepada majikan lain menggajikan OKU dan membuktikan bahawa OKU juga pekerja yang produktif.

Bagi memastikan majikan menggajikan OKU bekerja berdasarkan piawaian dasar satu peratus yang ditetapkan oleh pihak kerajaan, satu unit khas boleh ditubuhkan bagi memantau pengambilan OKU bekerja. Unit ini bertujuan memantau sektor awam atau swasta sama ada mengambil OKU bekerja atau tidak dan memberi pendedahan mengenai OKU. Hal ini secara langsung akan memudahkan pelaksanaan agenda negara yang melibatkan golongan tersebut tanpa memberi implikasi yang tidak baik kepada fungsi utama organisasi. Menyedari ketidakupayaan kelompok ini, majikan harus lebih peka

dalam memastikan bahwa golongan OKU mendapat kesempatan yang sama dengan golongan lain untuk memberikan sesuatu pada organisasi.

Di Malaysia, organisasi atau jabatan yang tidak mengambil pekerja OKU tidak mengalami kesan serius, tidak seperti yang berlaku di Thailand dan Jepun. Sebagai contoh, majikan di Thailand mesti mengambil sekurang-kurangnya seorang pekerja OKU untuk setiap 100 pekerja. Jika gagal melakukannya, sekatan akan dikenakan ke atas mereka yang tidak patuh yang boleh merangkumi penyitaan aset organisasi atau jabatan. Begitu juga syarikat di Jepun yang didapati tidak mematuhi pengambilan OKU bekerja dikehendaki membayar sejumlah pungutan dan saman. Hal ini dapat dilihat undang-undang di Malaysia bersifat tidak menghukum (tidak seperti di Thailand dan Jepun), kerana banyak syarikat tidak secara aktif mengambil OKU bekerja.

Justeru, persepsi majikan perlu diubah untuk menghilangkan stigma bahawa OKU tidak dapat melakukan yang terbaik dalam pekerjaan. Kesungguhan kerajaan dalam memberi peluang yang sama kepada semua rakyatnya terbukti apabila golongan OKU tidak disisihkan dalam agenda pembangunan negara. Namun, tanpa penyertaan dan kerjasama semua pihak, agenda tersebut tidak akan dilaksanakan. Di beberapa organisasi, perkembangan OKU dilihat tidak menguntungkan dan dianggap sebagai beban. Namun demikian, jika organisasi melihat perkara itu secara terbuka, terutama ketika mempertimbangkan kesan jangka panjang, pandangan ini mungkin berubah. Selagi tidak diberi peluang, OKU tidak dapat menunjukkan kesungguhan dan kemampuan yang sama seperti orang lain. Selagi kemampuan mereka di pasaran buruh sebenarnya tidak diuji, selagi itulah OKU akan terus dipinggirkan di dunia mereka sendiri dan dibelenggu oleh

kemiskinan yang mempengaruhi kualiti hidup mereka. Persepsi pemikiran akan memberi peluang kepada OKU untuk mengubah nasib mereka dengan lebih baik di masa depan.

Seterusnya, melalui temu bual yang dijalankan, informan menyatakan cabaran dari segi keyakinan diri OKU. Keyakinan diri OKU yang rendah mendorong majikan untuk memberi pekerja normal lebih banyak ruang untuk memegang jawatan tertentu dalam organisasi. Keyakinan diri kepada OKU perlu dibina dengan ilmu dan latihan. Hal ini kerana, ianya tidak boleh datanag sendiri. Asas ilmu menjadi sangat penting supaya ilmu yang ada dapat membuat keputusan yang bijaksana walaupun mempunyai ketidakupayaan.

Informan (pegawai 4 dan 5) menyatakan bahawa OKU takut berhadapan dengan masyarakat dan takut dibuli di tempat kerja. Informan (pegawai 4) mencadangkan bahawa OKU perlu didedahkan kepada aktiviti dan program di tempat awam untuk meningkatkan keyakinan diri. OKU perlu didedahkan kepada aktiviti dan program di tempat awam seperti aktiviti keusahawanan, aktiviti sukan dan sebagainya untuk meningkatkan keyakinan diri mereka. Tidak hanya untuk meningkatkan keyakinan diri malah mereka dapat menunjukkan bakat terpendam mereka.

Beberapa pembentukan modul boleh direka khas untuk golongan OKU dan aktiviti-aktiviti fizikal yang dijalankan supaya dapat membantu meningkatkan daya fokus, keyakinan diri dan disiplin serta kemampuan untuk mendengar dan mengikut arahan yang diberikan. Melalui modul-modul yang direka khas itu membolehkan golongan OKU mendapat peluang untuk menjalani program kecergasan, sukan dan rekreasi yang

menyeronokkan bersesuaian dengan kemampuan fizikal dan mental mereka. Program ini akan menjadi satu platform untuk menerapkan kesedaran kecergasan fizikal serta meningkatkan persaingan secara sihat dalam kalangan OKU, selain menyediakan peluang kepada mereka untuk menunjukkan dan menampilkan kebolehan dan keupayaan mereka. Melalui program yang dijalankan, OKU dapat mengaplikasikannya dalam kehidupan seharian sekaligus membentuk modal insan yang cemerlang dalam pelbagai bidang pada masa akan datang. Aktiviti seperti sukan ini bukan sahaja dapat meningkatkan kecergasan fizikal dan meningkatkan tahap kesihatan, malah turut meningkatkan lagi inklusi sosial dalam kalangan mereka.

Disamping itu, program dalam bidang keusahawanan seperti pembuatan kek dan pastri boleh dijalankan di setiap negeri terutama kepada OKU di luar bandar supaya dapat mengembangkan kemahiran dalam bidang perniagaan secara bersistematik. Program ini mampu mengembangkan minda mereka. Mereka juga akan lebih berasa yakin untuk berhadapan dengan orang ramai. Program keusahawanan menjadikan ekonomi mereka lebih bebas dan membina kapasiti mereka dengan latihan dan tunjuk ajar bagi membolehkan mereka meraih pendapatan lebih baik secara mampan pada masa akan datang. Keyakinan diri amat perlu kepada OKU bagi menghargai bakat yang ada. Mereka harus yakin bahawa mereka mampu melakukan sesuatu sama seperti individu normal yang lain. Keyakinan diri OKU perlu dibina sejak awal lagi supaya mereka boleh berdikari pada masa akan datang.

Bagi meningkatkan keyakinan diri OKU juga, kerajaan perlu bekerjasama dengan NGO dalam melaksanakan advokasi diri kepada golongan OKU. Advokasi diri merujuk kepada

individu yang memperjuangkan hak mereka, menyatakan pandangan dan berurusan dengan orang lain melalui perwakilan diri. Kemahiran advokasi diri adalah satu komponen kemahiran berdikari yang penting kerana mengutamakan OKU sebagai individu atau insan yang mempunyai hak saksama tidak kira kecacatan yang dialami. Advokasi diri juga boleh membantu OKU berasa dihormati dan dihargai, diberi peluang secara adil dan saksama, serta diterima dalam komuniti inklusif. Advokasi ini akan memberi keyakinan kepada OKU terutama kepada OKU masalah pembelajaran dengan memahami dan menerima keadaan diri, menghadapi cabaran kehidupan, dan membuat keputusan. Beberapa kumpulan advokasi NGO yang ditubuhkan melibatkan OKU di Malaysia, antaranya seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 5.1.

Jadual 5.1.
Kumpulan Advokasi NGO di Malaysia

Nama Kumpulan	Tahun Ditubuhkan	Negeri	Penyokong
Bethany Self Advocay Group	1993	Teluk Intan, Perak	Bethany Home
United Voice	1995	Petaling Jaya, Selangor	Registered with the Registrar of Societies
Kangaroo Club	1996	Kota Kinabalu, Sabah.	Seri Mengasih
Dayspring Adventure Club	1999	Klang, Selangor	Dayspring Centre
Aktion Club-KJTC PJ	2001	Petaling Jaya	Kiwanis Job Training Centre
Friendship Club	2003	Cheras, KL	Malaysian CARE
Dragon Club	2003	Kajang	Pusat Kanak-kanak Istimewa, Kajang, Selangor.
Mutiara Voice Club	2005	Balik Pulau, Penang	Asia Community Service
Hornbill Club	2007	Kuching	PDK Kuching
Miri Self- advocacy Group	2007	Miri	MRCS Sunflower Ceentre Miri

Seri Chepa	2008	Kg Chepa, Kelantan	PDK Kg Chepa
Divine Voice	2008	Ipoh, Perak	Persatuan Daybreak
Permata Hati	2009	Tanah Merah, Kelantan	PDK Kg Gual Ipoh
Kumpulan Advokasi Diri Hentian Kasih	2009	Besut, Terengganu	PDK Seberang Jerteh
Kumpulan Delima	2009	Tanah Merah, Kelantan	PDK Bandar Tanah Merah
Kumpulan Nur Kasih	2010	Kota Bharu, Kelantan	PDK Peringat
Sibu Agape Club	2009	Sibu, Sarawak	Methodist Hope Center
Kumpulan Rabbani	2010	Kuantan, Pahang	PDK PPOKU Paya Besar
Kumpulan Sayang Ku	2010	Jerantut, Pahang	PDK Sinar Harapan
Kumpulan Pelangi	2010	Kuantan, Pahang	PDK Tenas Sri Teruntum

Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat (2019)

Kerjasama kumpulan Advokasi (NGO) dan pihak kerajaan perlu dilaksanakan dan diteruskan bagi bersama-sama memainkan peranan dalam membantu OKU. NGO sebagai masyarakat sivil mempunyai peranan dan tanggungjawab sendiri. Apabila mempunyai sokongan daripada pihak kerajaan, NGO tidak perlu risau dengan apa juga program kemanusiaan dan kebajikan yang dilaksanakan kerana ia lebih terjamin dengan sokongan kerajaan.

Seterusnya dari segi bantuan dan perkhidmatan pula, kerajaan haruslah mengkaji semula bantuan dari segi jumlah elaun yang diberikan kepada OKU. OKU melalui informan (pegawai 1) menyatakan, kos sara hidup semakin tinggi menyebabkan peningkatan kos perbelanjaan harian. Pada masa ini, elaun pekerja cacat diberi sebanyak RM450 sebulan. Walaupun terdapat peningkatan, jumlahnya tidak memadai jika dibandingkan dengan kos sara hidup kini yang kian meningkat dan menyebabkan peningkatan kos perbelanjaan

harian. Hal ini seterusnya menyebabkan OKU merasakan bebanan yang besar dalam menyara kehidupan seharian.

Tidak dapat dinafikan bahawa ramai OKU masih perlu bergantung pada keluarga kerana mereka tidak dapat menyesuaikan diri dengan pekerjaan mereka. Faktor penting dalam kehidupan adalah isu pekerjaan yang akan membina masa depan. Informan (pegawai 3) mencadangkan agar bantuan kerajaan haruslah merentasi semua aspek yang sama seperti individu normal yang lain bagi memastikan mereka berjaya seiring dengan tuntutan negara. Kerajaan juga perlu lebih menginterpretasikan keprihatinan mereka melalui bentuk sokongan dana dalam perniagaan seperti Bantuan Geran Pelancaran sekiranya OKU mahu berniaga dan mereka memerlukan bantuan, bantuan dalam pendidikan dan lebih banyak tempat perlindungan seperti PPDK.

Berkaitan dengan tahap penyertaan OKU dalam pasaran buruh dengan insentif potongan cukai berganda yang ditawarkan oleh kerajaan untuk organisasi yang mengambil OKU bekerja, difahamkan angka tersebut tidak begitu besar seperti yang diharapkan. Oleh itu, difahami bahawa perkhidmatan sokongan juga diperlukan untuk membantu majikan dalam mengambil pekerja OKU. Hal ini menunjukkan keperluan mendesak untuk pelaksanaan sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach yang memerlukan sokongan khas boleh ditawarkan kepada OKU sebelum dan selepas pekerjaan. Kerajaan juga perlu membuat kaji semula untuk menilai pembangunan OKU memandangkan terdapat segelintir masyarakat sering menganggap OKU tidak produktif, sedangkan OKU sendiri tidak menganggap mereka tidak produktif dan boleh menyumbang kepada negara.

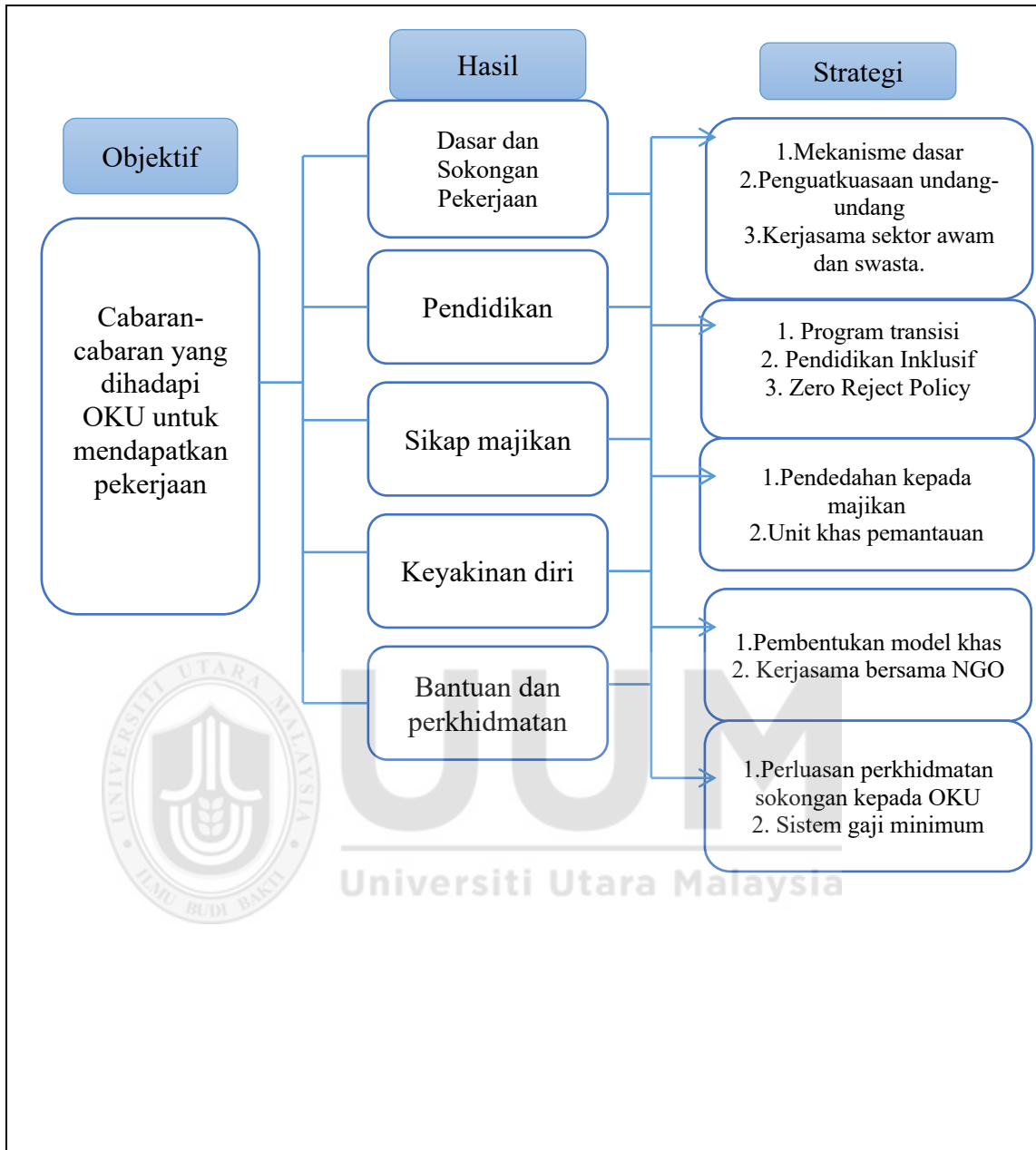
Justeru, informan (pegawai 1) menyatakan, pihak kerajaan perlulah mengkaji semula jumlah elaun yang diberikan kepada OKU sebagai insentif sokongan agar mereka terus menjadi masyarakat yang produktif. Bantuan yang diterima adalah untuk mendorong OKU untuk terus bekerja, dapat hidup berdikari dan menjadi orang yang produktif dan menyumbang kepada negara. Di samping itu, informan (pegawai 1 dan 5) menyatakan, kerajaan juga harus mempertimbangkan potensi setiap penerima bantuan yang masih produktif untuk hidup berdikari.

Bagi bantuan perkhidmatan dan sokongan lain pula, perluasan perkhidmatan dan sokongan kepada OKU perlu diberikan supaya mereka dapat meneruskan kehidupan dalam komuniti setempat dan menggalakkan proses pengintegrasian. Pelaksanaan bantuan kebajikan yang diberikan selaras dengan Senarai Bersama (*Concurrent List*) antara Kerajaan Pusat dengan Kerajaan Negeri, yang telah dimasukkan dalam peruntukan Perlembagaan Persekutuan Malaysia dan berada dalam senarai 3 - jadual kesembilan Senarai Perundangan.

Kerajaan juga perlu meningkatkan sistem jaminan asas untuk memastikan bahawa OKU adalah inklusif, bebas halangan, dan berdasarkan hak asasi manusia. Pada waktu yang sama, kerajaan boleh meningkatkan penyedia perkhidmatan untuk menambah dan memperkuatkan rangkaian perkhidmatan yang diperlukan seperti perkhidmatan perundingan untuk OKU dan keluarga mereka, Sebagai contoh, Skim Pilihan Perumahan bagi OKU dalam semua skim perumahan dan mempromosikan perancangan kemudahan sokongan bagi OKU untuk menggalakkan kehidupan inklusif dalam masyarakat. Pengangkutan awam untuk OKU juga perlu ditingkatkan dan menyediakan kemudahan asas yang mesra

kepada OKU, serta menambah kemudahan rekreasi untuk OKU. Bantuan yang menekankan sokongan psikologi juga harus diberikan untuk keluarga yang mempunyai anak OKU, termasuk mereka yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam penjagaan seperti ibu bapa, adik-beradik dan ahli keluarga yang lain. Hal ini dapat dilakukan melalui sokongan perkhidmatan psikologi dan kaunseling daripada pegawai psikologi dan kaunselor yang bekerjasama dengan badan kebajikan negara, institusi pendidikan, sekolah, universiti, dan pelbagai pertubuhan OKU atau badan kebajikan yang lain.

Berdasarkan dari temu bual yang dijalankan, kesemua informan memberikan pandangan yang positif terhadap perkhidmatan Job Coach. Secara keseluruhannya melalui temu bual yang dijalankan bersama pegawai-pegawai yang terlibat dengan Job Coach, kesemua informan menyatakan bahawa sokongan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach dilihat sangat berkesan membantu OKU mendapatkan pekerjaan terbuka dan ianya perlu diteruskan dan ditambahbaik pada masa akan datang. Pelaksanaan Job Coach akan lebih berkesan sekiranya semua pihak memberikan komitmen yang sepenuhnya. Rangka bagi objektif ini diperlihatkan di dalam Rajah 5.1.



Rajah 5.1. Rangka objektif pertama

5.3.2 Objektif Kedua: Faktor-faktor keengganan pihak majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi.

Kajian ini mendapati, faktor-faktor keengganan pihak majikan mengambil OKU bekerja dalam organisasi adalah dari segi kemampuan diri, majikan kurang pendedahan mengenai OKU, dan peranan kerajaan dalam menyokong OKU. Kesemua informan bersetuju bahawa kemampuan diri menyebabkan OKU sukar mendapatkan pekerjaan. Informan (majikan 3) juga menyatakan bahawa peluang pekerjaan adalah terhad kerana kecacatan yang dialami oleh mereka. Dapatan ini selari dengan kajian yang telah dilakukan oleh Zaharah et al. (2003) yang menyatakan bahawa OKU mempunyai kemahiran-kemahiran tertentu yang kadang kalanya setanding dengan orang normal, namun kecacatan yang mereka alami akhirnya menyebabkan OKU ini ketinggalan dan diketepikan.

Penerimaan pekerja OKU sering dinilai dari segi keupayaan mereka untuk menjalankan kerja yang tidak berdasarkan kemahiran dan kreativiti yang dimiliki oleh mereka. Majikan merasakan OKU tidak mampu bekerja dan akan mempunyai masalah jika diterima bekerja. Hal ini selari dengan dapatan kajian lepas yang menganggap OKU tidak mampu bekerja disebabkan kemampuan diri mereka dan mempunyai persepsi negatif terhadap pengambilan pekerja OKU (Lee et al., 2011; Khoo et al., 2013; PBB, 2017; Lengnick-Hall et al., 2001).

Bagi kajian ini, majikan boleh membantu meningkatkan kemampuan diri OKU dengan memberi peluang kepada OKU dan memberikan layanan sama seperti individu lain. Seperti yang tertakluk dalam seksyen 29 (2) Hak OKU, OKU perlu dilayan secara adil,

iaitu layanan semasa bekerja seperti mendapat suasana kerja yang adil, peluang untuk memperoleh gaji sama dengan nilai pekerjaan yang diberikan, persekitaran kerja yang selamat dan sihat, perlindungan dari gangguan di tempat kerja, dan mendapat perhatian diatas ketidakpuasan hati semasa bekerja. Majikan harus memberikan layanan yang sama kepada semua pekerja tanpa mengira sama ada terdapat perbezaan antara pekerja termasuk kemampuan diri OKU. Semua pekerja harus menikmati kadar upah yang sama dan beban kerja yang sama. Hal ini termasuklah memberikan jawatan yang tinggi kepada OKU. Seperti kajian lepas oleh Jabatan Tenaga Kerja melaporkan pada tahun 2009, seramai 3365 OKU mendapat pekerjaan, tetapi hanya 327 daripadanya yang memegang jawatan eksekutif. Hal ini menunjukkan bahawa jumlah OKU yang berkhidmat sebagai pegawai eksekutif kurang daripada 10 peratus. Oleh itu, timbul persoalan sama ada OKU tidak berkelayakan atau adakah majikan tidak mempunyai keyakinan terhadap kemampuan OKU untuk memegang jawatan yang lebih tinggi dalam organisasi.

Majikan juga seharusnya melihat kemampuan dan memberi peluang kepada OKU bekerja berdasarkan kemahiran mereka. Kekurangan mereka sering menjadikan mereka mangsa diskriminasi majikan di tempat kerja terutama ketika kenaikan pangkat (McLean, 2003). OKU sering diremehkan kemampuan mereka untuk bekerja, terutama kemampuan mereka untuk melakukan tugas tertentu. Bahkan kekurangan ini sering dijadikan alasan sekiranya berlaku masalah di tempat kerja (Stone & Sawatzki, 1980).

Hasil kajian menunjukkan bahawa faktor kemampuan diri membataskan kemampuan bekerja mereka. Mereka merasakan status kesihatan mereka mempengaruhi penilaian kemampuan kerja. Hal ini sejajar dengan kajian yang dilakukan oleh Gould (2008), yang

menyatakan bahawa OKU menganggap kesihatan mereka tidak memuaskan dan juga cenderung untuk merasakan kemampuan kerja mereka lebih rendah daripada individu yang normal.

Oleh itu majikan perlu melaksanakan tanggungjawab mereka sebagai ketua dalam sesebuah organisasi dengan adil dan saksama. Majikan juga tidak boleh mempunyai sikap pilih kasih atau melakukan amalan diskriminasi terhadap pekerja mereka sendiri. Sikap pilih kasih dan amalan diskriminasi bukan sahaja merosakkan suasana dan keharmonian di tempat kerja, tetapi juga mempengaruhi reputasi tempat kerja. Majikan juga harus tahu bagaimana menilai kemampuan dan tahap sumbangan setiap pekerja.

Apabila peluang OKU untuk menunjukkan kemahiran diberikan, penghargaan yang sewajarnya juga perlu diberikan kepada pekerja yang berjaya melaksanakan sesuatu jenis tugas yang telah diamanahkan kepada mereka. Pada masa yang sama juga pihak majikan tidak boleh memandang rendah terhadap mana-mana pekerja OKU mereka yang tidak berjaya memenuhi tugas yang telah ditetapkan. Hal ini supaya tidak melemahkan semangat mereka untuk bekerja dengan lebih baik pada masa akan datang. Layanan yang sama rata juga perlu dilihat secara sepenuhnya bagi mengelakkan berlakunya diskriminasi bagi memastikan hak golongan OKU terpelihara.

Seterusnya, informan (majikan 1, 2, dan 4) bersetuju faktor keengganan organisasi untuk mengambil OKU bekerja adalah kerana kurangnya pendedahan organisasi mengenai OKU selari dengan kajian yang dilakukan oleh Kaye et al. (2011). Kaye et al. (2011) menyatakan, kekurangan pendedahan organisasi mengenai OKU adalah antara sebab

utama keengganan majikan untuk mengambil OKU bekerja. Informan menyatakan walaupun pelbagai program yang berkaitan dengan OKU telah dijalankan, masih banyak organisasi atau majikan yang menolak untuk mengambil OKU bekerja disebabkan pendedahan yang terhad. Mereka merasakan bahawa mengambil OKU bekerja boleh menambah beban dan tanggungjawab kepada penyelia dan kakitangan sumber manusia. Hal ini kerana, mereka perlu belajar bagaimana mengendalikan pekerja OKU, jenis pekerjaan yang sesuai untuk mereka, dan akan menghadapi beberapa masalah yang akan timbul.

Justeru, bagi menangani masalah ini, informan menyatakan maklumat yang mencukupi harus diberikan oleh pihak kerajaan terhadap program yang dijalankan. Program yang dijalankan perlu dilakukan tidak hanya bermusim seperti jenis pekerjaan yang sesuai untuk OKU dan kualiti pekerja yang ada pada OKU. Maklumat ini penting untuk mempengaruhi dan meyakinkan majikan untuk mengambil OKU bekerja. Program seperti karnival OKU haruslah kerap dijalankan dan diperluaskan. Pada masa ini, program karnival hanya dijalankan setahun sekali dan di beberapa tempat terpilih sahaja. Melalui karnival ini, pendedahan dan peluang pekerjaan dapat diberikan terutama kepada majikan. Hal ini penting bagi majikan yang mengambil dan menguruskan pekerja OKU untuk berkongsi cara untuk mengurus pekerja OKU dengan bakal majikan yang berminat untuk mengambil OKU bekerja dalam organisasi mereka dan seterusnya mungkin dapat membantu organisasi di luar sana dan mengubah pandangan stereotaip bahawa mengambil OKU bekerja merupakan beban kepada organisasi.

Pendedahan kepada organisasi seperti faedah-faedah yang akan diperolehi jika majikan menggajikan OKU juga perlu di war-warkan. Hal ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh (Ju et al., 2013; Gold et al., 2012) yang menyatakan, apabila majikan yang mempunyai pengalaman menggajikan OKU sebelum ini mengetahui faedah jika mengambil OKU bekerja seperti pengekalan pekerja, peningkatan keuntungan, kehadiran yang baik, majikan akan lebih cenderung untuk mengambil OKU bekerja. Majikan yang mempunyai pengalaman menggaji OKU bekerja juga lebih cenderung menganggap OKU lebih mudah bekerja daripada mereka yang tidak mempunyai pengalaman. Semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh majikan terhadap OKU di tempat kerja, semakin besar kemungkinan mereka akan menggaji orang kurang upaya dalam tempoh enam bulan ke hadapan.

Seterusnya, faktor keengganan organisasi untuk mengambil OKU bekerja yang dapat dilihat daripada kajian ini ialah peranan kerajaan dalam menyokong OKU masih tidak mencukupi. Kempen untuk OKU tidak konsisten dan penguatkuasaan kerajaan untuk peraturan-peraturan OKU dilihat lemah. Penemuan ini selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Othman (2013). Kajian Othman mendapati bahawa, majikan bersetuju bahawa usaha kerajaan seperti undang-undang, peraturan, dan program yang dijalankan tidak mencukupi OKU di Malaysia. Selaras dengan itu, kerajaan juga gagal memenuhi satu sasaran polisi guna tenaga kerja OKU dalam mendapatkan pekerjaan. Bagi mengatasi masalah ini, penting bagi agensi berkaitan kerajaan terutama JKM di bawah Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat dan Kementerian Sumber Manusia untuk mengambil sikap proaktif dan konsisten dalam melakukan kempen kesedaran OKU di negara ini.

Informan (majikan 4) mencadangkan bahawa media massa perlu memainkan peranan penting sebagai penyampai maklumat berkenaan OKU. Media dilabel sebagai agen perubahan masyarakat yang boleh mempengaruhi aspek yang lain dan mempengaruhi pembaca untuk menentukan apa yang perlu difikirkan (Cohen, 1963). Seperti kajian yang dilakukan oleh Ab.Aziz Mohd Zin et al. (2009), di Malaysia, pelaksanaan penyampaian maklumat dan kesedaran terhadap OKU masih menunjukkan kelemahan sama ada di peringkat institusi media dan masyarakat. Kajian oleh Hazlin et al. (2015) pula menyatakan, kekurangan maklumat yang sahih mengenai OKU menyebabkan pelbagai persepsi dan juga tanggapan yang negatif timbul dalam masyarakat terhadap OKU. Justeru, media massa merupakan alat penting yang digunakan untuk menyampaikan maklumat, membina persepsi dan tanggapan, serta membentuk sikap masyarakat tentang maklumat yang disampaikan. Fakta telah membuktikan bahawa media adalah alat atau perantara yang paling penting untuk menyampaikan maklumat dan berita tertentu. Pada masa kini, penggunaan laman rangkaian sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram juga boleh digunakan untuk menyampaikan maklumat terkini. Kepentingan media bukan sekadar untuk menyampaikan maklumat sahaja, tetapi berperanan dalam membentuk pola pemikiran dan dianggap mempunyai kuasa dan pengaruh yang besar terhadap individu serta institusi masyarakat.

Perkembangan revolusi internet membuka peluang kepada perkembangan media massa dan memberi kelebihan kepada masyarakat siber untuk mengetahui lebih lanjut mengenai OKU. Informan juga menyatakan bahawa media massa memainkan peranan penting dalam memberikan maklumat yang mencukupi tentang OKU dan memperluaskan maklumat berkait isu kesamarataan hak dalam kalangan OKU terutama kepada majikan.

Internet, telefon pintar dan kemudahan media lain memberikan perspektif baru untuk memahami masalah dan tingkah laku OKU. Sekiranya terdapat kekurangan pengetahuan sebenar mengenai fungsi media massa sebagai penanda sosial budaya dan informasi tentang hak-hak OKU, ianya akan sukar untuk menentukan proses pemahaman, penilaian, dan pembentukan tingkah laku, dengan kata lain, maklumat yang diperoleh adalah longgar dan tidak berbentuk empirikal.

Media juga memainkan peranan penting dalam memberikan maklumat dan mempengaruhi majikan yang ingin menggajikan OKU bekerja. Mengikut andaian ini, kekurangan maklumat mengenai semua aspek akan menyebabkan majikan tidak dapat memenuhi tanggungjawab mereka berkenaan hak OKU terhadap pekerjaan. Kajian oleh Harold Lasswell (1948), seorang saintis politik mencadangkan pembentukan model analisis fungsi media yang dapat memimpin pemikiran mengenai perkara ini. Menurutnya, media harus mengawal, membentuk dan menolong masyarakat memahami dunia di sekitar mereka dan menjadi pendorong sosialisasi. Oleh itu, masyarakat lebih peka terhadap isu-isu semasa terutamanya ketika berurusan dengan OKU.

Hal ini juga dipersetujui melalui kajian yang dilakukan oleh Katz et al. (1988); Ibrahim dan Herr (1982) yang menyatakan bahawa, lebih banyak maklumat yang disampaikan oleh media massa mengenai OKU, maka semakin kurangnya stereotaip negatif mengenai OKU dan semakin positif sikap mereka terhadap OKU.

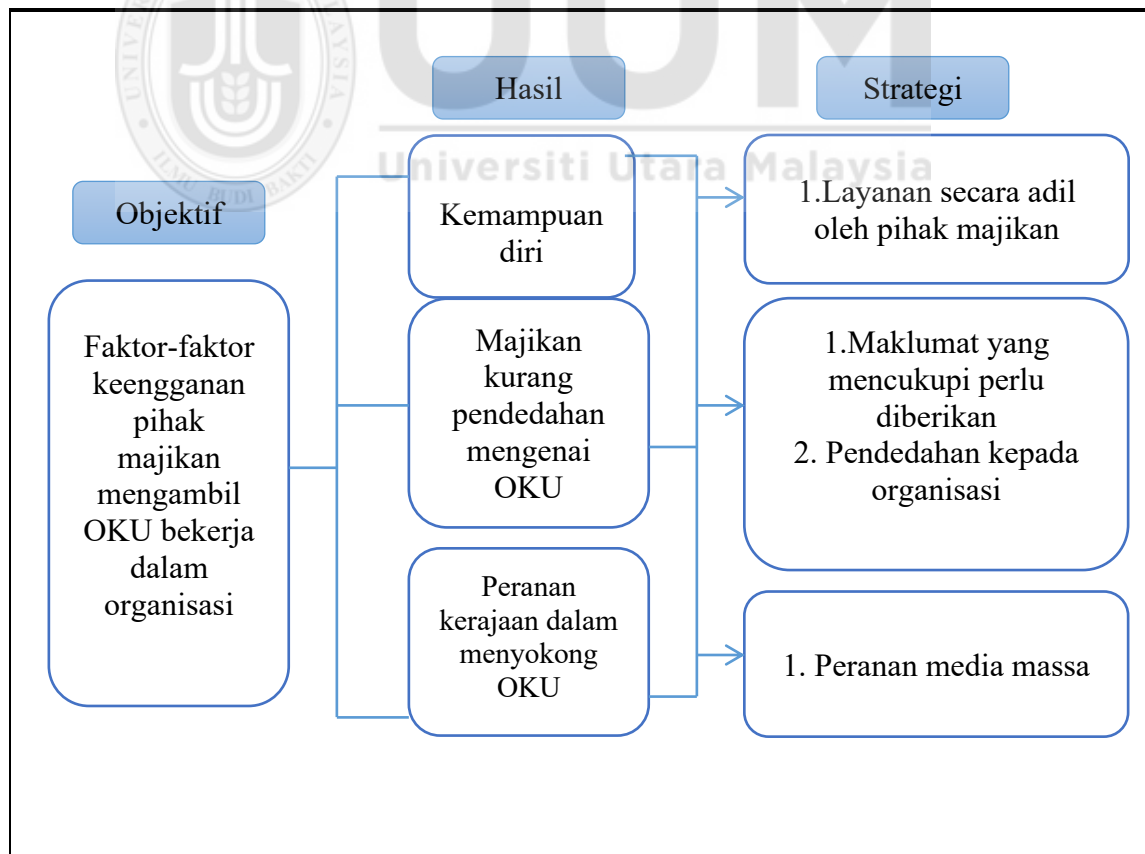
Namun menurut kajian yang dilakukan oleh Cohen (1963) mengenai aspek media massa telah menyatakan dalam kebanyakan keadaan, media tidak berupaya mempengaruhi orang ramai bagaimana untuk berfikir tetapi yang ajaibnya ialah media berjaya mempengaruhi pembaca untuk memutuskan apa yang harus difikirkan. Justeru, media telah dilabel sebagai unsur perubahan masyarakat yang baru dan pengaruhnya melebihi suara lain.

Walaupun terdapat banyak kempen yang dijalankan oleh kerajaan untuk memberi maklumat serta menyedarkan masyarakat terutama kepada majikan, namun tidak semua kempen tersebut berjaya dan berkesan. Tambahan pula, kerajaan dan agensi yang berkaitan haruslah menjadi advokasi. Menurut (Ab. Aziz Mohd Zin et al., 2009), pelaksanaan penyampaian maklumat dan kesedaran terhadap OKU di Malaysia masih menunjukkan kelemahan sama ada di peringkat institusi media dan masyarakat. Walau bagaimanapun, usaha terhadap golongan ini tidak diabaikan kerana semakin mendapat perhatian daripada JKM dan beberapa pihak NGO.

Oleh hal yang demikian, adalah tidak adil dengan menyalahkan majikan semata-mata kerana tidak mengambil OKU bekerja kerana mereka tidak diberi pengetahuan secara khusus mengenai cara mengurus OKU. Majoriti majikan dilihat menggajikan OKU adalah keinginan untuk memberikan OKU peluang. Walau bagaimanapun, timbul kemungkinan wujudnya *social desirability bias*. Hal ini menunjukkan bahawa informan cenderung memberikan jawapan yang mereka yakini sejajar dengan nilai-nilai yang diterima sehingga terhindar dari dikritik oleh masyarakat (King & Bruner, 2000). Bias ini juga muncul kerana informan ingin mempertahankan imej dirinya. (Johnson & Fendrich,

2005). Pengetahuan para informan mengenai OKU adalah rendah memungkinkan wujudnya *social desirability bias* di dalam kajian ini.

Melalui temu bual yang dijalankan, persepsi perlu diubah untuk membuang stigma bahawa OKU tidak dapat bekerja dan melakukan yang terbaik. Persepsi yang berubah akan memberi peluang kepada OKU untuk mengubah nasib mereka dengan lebih baik pada masa akan datang. Majikan juga haruslah memberi kerjasama dengan Job Coach dalam pendekatan sokongan pekerjaan bagi memastikan sokongan yang diberikan adalah berkesan kepada pekerja OKU. Rangka bagi objektif ini diperlihatkan di dalam Rajah 5.2.



Rajah 5.2. Rangka objektif kedua

5.3.3 Objektif Ketiga: Peranan pelaksanaan program Job Coach dalam meningkatkan kepuasan kerja OKU.

Pengenalpastian faktor-faktor kepuasan kerja di bawah pelaksanaan program perkhidmatan Job Coach yang melibatkan kemudahan di tempat kerja, gaji, tugas, penyeliaan, rakan sekerja dan suasana kerja ternyata memberi gambaran yang jelas tentang kepuasan kerja dalam kalangan OKU. Dari segi kepuasan kerja yang melibatkan kemudahan OKU, kajian ini mendapati kemudahan OKU yang disediakan selesa namun perlu ditambahbaik untuk menjamin keselamatan OKU. Majoriti informan berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan oleh majikan, namun terdapat juga informan (informan 2) yang menyatakan bahawa penyelenggaraan berkala perlu dilakukan untuk memastikan keselamatan pekerja terjamin serta penambahan kemudahan mesra OKU perlu ditingkatkan. Hal ini selari dengan kajian Ahmad (2015) yang menyatakan, keperluan OKU di tempat kerja dianggap tidak selamat untuk menjalankan kerja apabila kemudahan-kemudahan yang sempurna untuk mereka tidak disediakan.

Melalui hasil kajian ini juga, pengkaji mendapati bahawa OKU berpendapat gaji mendorong mereka bekerja. Mereka beranggapan wang diperlukan bagi memenuhi keperluan harian, menyara keluarga, menyelesaikan hutang dan membuat simpanan demi masa depan yang terjamin dan stabil. Didapati hasil kajian ini selari dengan kajian oleh Suzanne Wilkinson et.al. (1996) dan Rodzimah Rodzi (2001), yang menyatakan jaminan pekerjaan dari segi gaji dapat menjamin masa depan OKU yang lebih baik. Kenyataan ini disokong oleh kajian Jeniffer Garcia-Bernel et.al. (2005) yang menyatakan bahawa gaji merupakan diantara faktor pemilihan kerjaya selain faktor rakan sekerja, dan keadaan

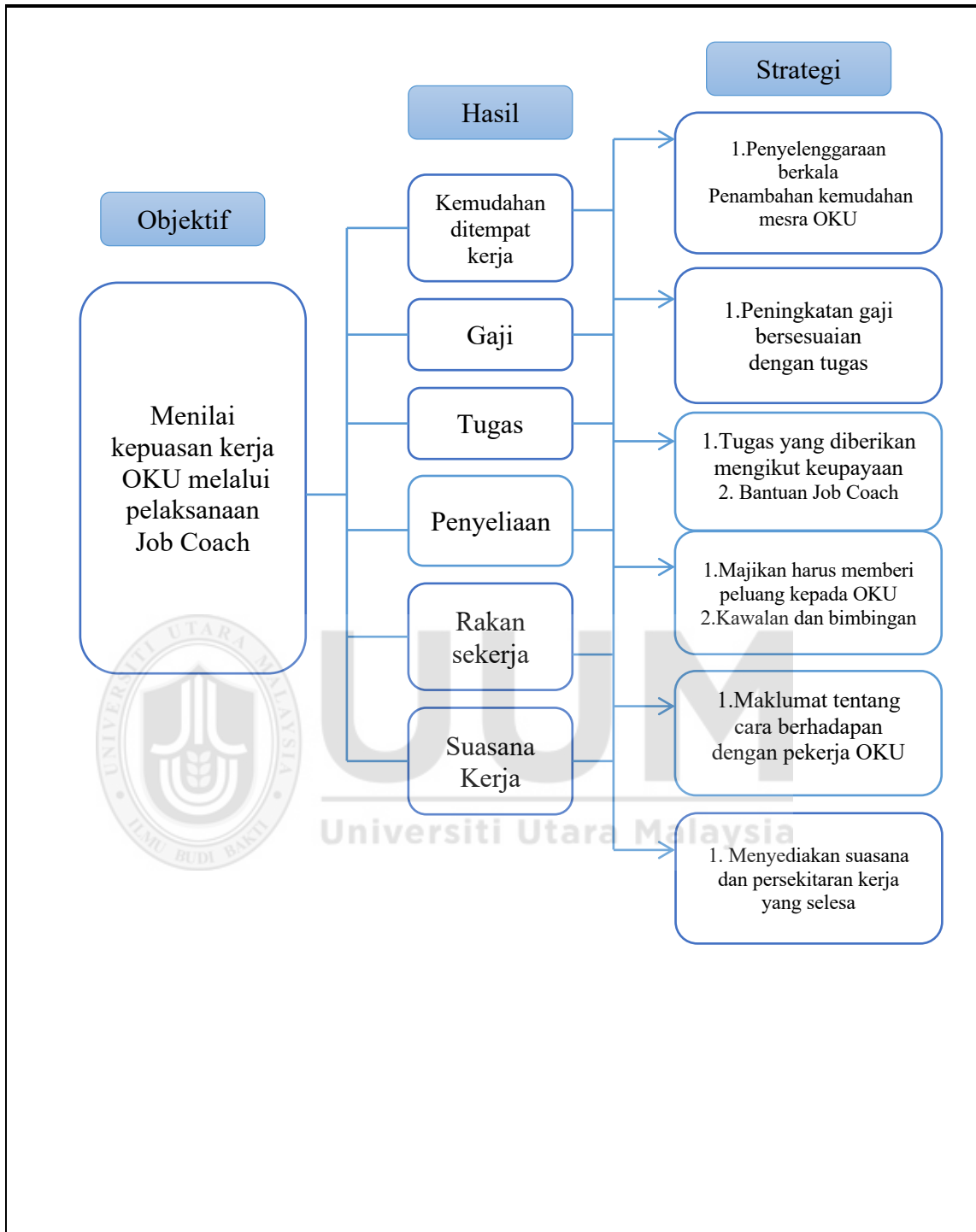
suasana kerja. Menurut Abd. Rahman Aziz (2000) pendapatan yang diperoleh dari pekerjaan menyebabkan timbul rasa selamat dan tidak perlu risau kerana kewujudan diri seseorang individu itu telah disara oleh pekerjaan yang dilakukan. Kewangan yang stabil membolehkan seseorang individu membeli keperluan hidup, menyara keluarga dan diri sendiri dari segi makan, rumah, bil air dan elektrik, pendidikan, kesihatan dan sebagainya. Justeru, organisasi harus menyediakan gaji yang setimpal dengan tugas yang diberikan.

Dari segi tugas, informan menyatakan bantuan daripada Job Coach membolehkan mereka dapat melaksanakan tugas sesuai dengan keupayaan mereka. Informan mengalami kesukaran melakukan pekerjaan di peringkat awal, namun ianya dapat diatasi dengan bantuan Job Coach. Begitu juga dari segi penyeliaan. OKU dapat bekerja dengan lebih baik sekiranya majikan memberikan peluang dan kepercayaan kepada OKU. Hal ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Zheng et.al (2019) yang menyatakan, pekerja akan meninggalkan organisasi jika tidak berpuas hati dengan penyeliaanya. Kawalan dan bimbingan daripada penyelia dapat memberikan pekerja lebih bermotivasi untuk bekerja dan dapat meningkatkan produktiviti. Penemuan ini selari dengan Leblebici (2012) yang menegaskan bahawa sokongan daripada penyelia membantu dalam meningkatkan tahap produktiviti.

Berdasarkan dapatan kajian juga, informan beranggapan bahawa rakan sekerja yang baik menunjukkan mereka merasa sangat dihargai dan diberi perhatian. Hasil kajian ini adalah selari dengan kajian yang dilakukan oleh Khoo Tong Ein (2006), iaitu golongan OKU mengharapkan diri mereka diterima semasa bekerja. Walau bagaimanapun, majikan seharusnya memberikan maklumat tentang cara untuk berhadapan dengan rakan sekerja

OKU. Dapatan hasil kajian juga menunjukkan OKU mengharapkan agar mereka tidak diberhentikan kerja dalam apa jua keadaan. Bagi mereka pekerjaan sekarang amat bersesuaian dengan kemampuan berdasarkan kecacatan masing-masing. Ini adalah selari dengan McClelland yang menyatakan bahawa seseorang individu itu lebih suka kepada risiko yang sederhana (pada situasi yang tidak ada risiko atau tidak ada risiko yang tinggi) seperti pekerjaan yang terjamin dan tidak akan dibuang kerja. Menurut Vroom (1970), sikap yang positif terhadap pekerjaan selalunya membawa kepada peningkatan prestasi kerja.

Suasana kerja yang baik memberi kesan terhadap kepuasan kerja kerana pekerja akan lebih positif dan seterusnya meningkatkan prestasi kerja dan produktiviti mereka. Hal ini selari dengan kajian yang dilakukan oleh Vischer (2007) menyatakan, suasana kerja yang baik akan membawa kepada kesesuaian yang lebih baik antara ruang kerja dan pekerja. Kesemua informan menyatakan mereka akan kekal dengan pekerjaan mereka sekarang kerana berpuas hati dengan pekerjaan sekarang. Ternyata kepuasan kerja dari segi kemudahan, gaji, tugas penyeliaan, rakan sekerja, dan suasana kerja menjadi faktor pendorong OKU bekerja bagi menjamin masa depan yang lebih stabil. Rangka bagi objektif ini diperlihatkan di dalam Rajah 5.3



Rajah 5.3. Rangka objektif ketiga

5.3.4 Objektif Keempat: Pandangan pihak berkepentingan mengenai keberkesanan program Job Coach dalam membantu OKU memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan dan keperluan mereka.

Pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan program ini berpandangan bahawa peranan Job Coach perlu diberi pengiktirafan yang lebih kukuh dalam sistem pekerjaan negara. Hal ini kerana peranan mereka bukan sekadar membantu OKU mendapatkan pekerjaan tetapi turut membimbing mereka dalam menyesuaikan diri dengan budaya kerja serta membangunkan kemahiran yang diperlukan. Oleh itu, kerajaan harus menambah baik dasar sedia ada dengan memastikan program Job Coach diinstitusikan secara rasmi dalam sektor pekerjaan. Kajian oleh Abdullah et al. (2021) menunjukkan bahawa negara-negara yang mengiktiraf Job Coach sebagai satu profesion khusus dalam sistem tenaga kerja berjaya meningkatkan kadar kebolehpasaran OKU. Selain itu, kerajaan juga disarankan untuk meningkatkan peruntukan dana bagi menambah bilangan Job Coach yang bertauliah serta menyediakan program latihan yang lebih menyeluruh. Latihan ini perlu merangkumi aspek kaunseling kerjaya, psikososial, serta pemahaman mendalam tentang keperluan dan cabaran yang dihadapi oleh OKU di tempat kerja. Melalui latihan yang lebih sistematik, Job Coach akan lebih bersedia untuk membimbing OKU secara berkesan dalam proses transisi mereka ke alam pekerjaan (Nor & Hassan, 2023).

Bagi pihak majikan pula, kesedaran tentang kepentingan menggajikan OKU masih perlu dipertingkatkan. Walaupun terdapat dasar dan insentif tertentu yang ditawarkan oleh kerajaan, masih terdapat majikan yang ragu-ragu untuk mengambil OKU bekerja kerana kekurangan kefahaman tentang kebolehan dan keupayaan mereka. Oleh itu, usaha berterusan perlu dilakukan bagi memberi kesedaran kepada majikan tentang kelebihan

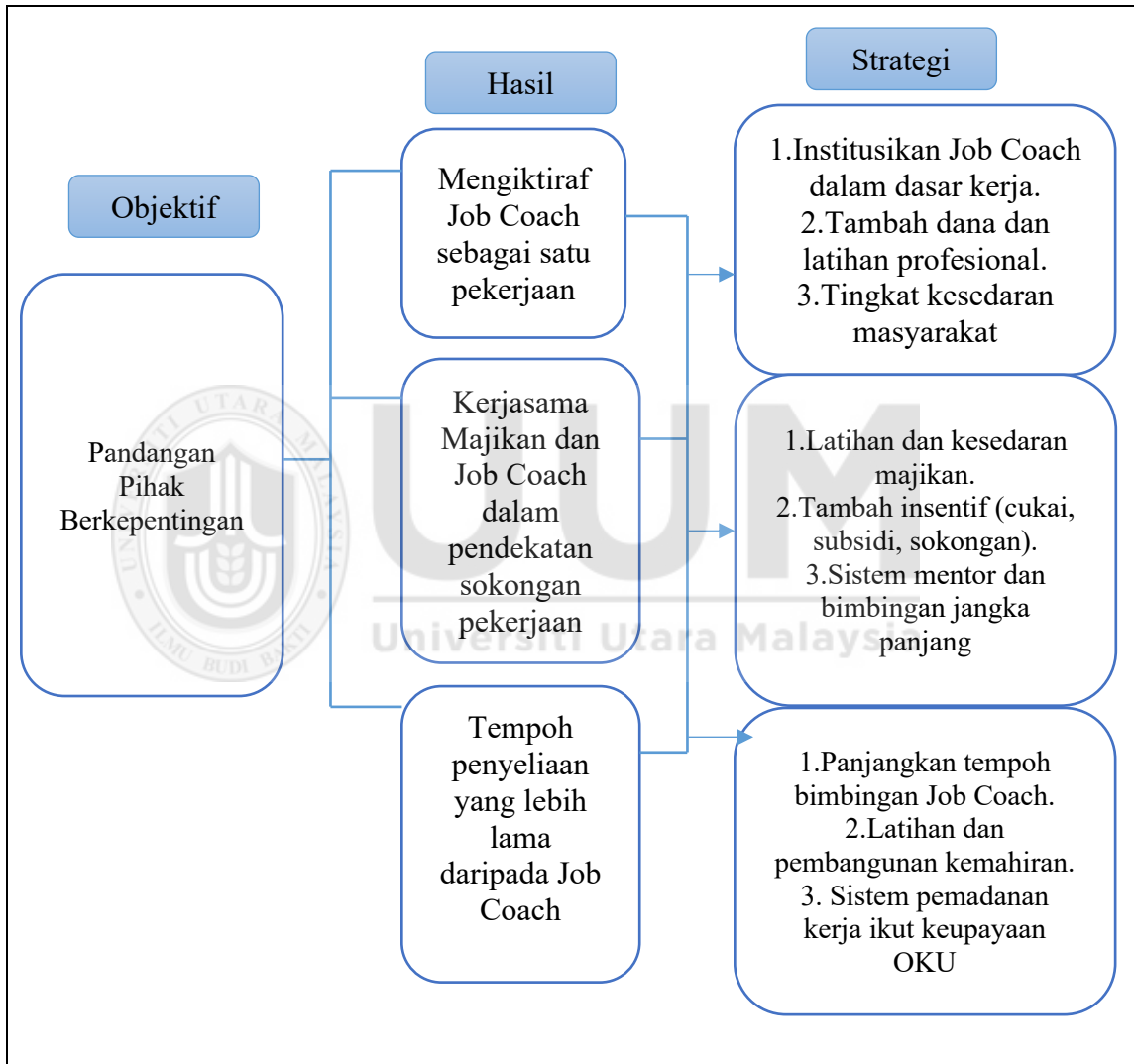
menggajikan OKU serta bagaimana mereka boleh menyumbang kepada produktiviti organisasi. Rahim & Hassan (2022) menyatakan bahawa majikan yang mempunyai pengalaman bekerja dengan OKU lebih cenderung untuk menggajikan mereka berbanding majikan yang tidak pernah berinteraksi dengan golongan ini. Justeru, program kesedaran dan latihan kepada majikan perlu diperhebat bagi memberi mereka pemahaman yang lebih jelas tentang keupayaan OKU serta langkah-langkah yang boleh diambil bagi mewujudkan persekitaran kerja yang lebih inklusif. Selain itu, kerajaan juga disarankan untuk menawarkan lebih banyak insentif kewangan seperti pelepasan cukai dan subsidi gaji kepada syarikat yang menggajikan OKU. Langkah ini bukan sahaja akan menggalakkan lebih banyak majikan untuk membuka peluang pekerjaan kepada golongan OKU, tetapi juga dapat memastikan mereka diberikan peluang yang adil dalam pasaran pekerjaan (Siti & Hassan, 2023). Selain itu, penyediaan infrastruktur dan kemudahan yang mesra OKU di tempat kerja juga perlu diberi perhatian kerana aksesibiliti yang baik merupakan faktor utama dalam memastikan mereka dapat bekerja dengan selesa dan produktif (Nor & Zainal, 2022).

Dari sudut pandangan OKU sendiri, mereka menyatakan bahawa tempoh penyeliaan dan bimbingan daripada Job Coach perlu dipanjangkan bagi memastikan mereka dapat menyesuaikan diri sepenuhnya dengan tuntutan pekerjaan. Melalui temu bual yang dijalankan, terdapat informan yang menjelaskan bahawa motivasi mereka untuk bekerja adalah tinggi kerana mereka ingin meningkatkan kualiti hidup serta memperoleh pendapatan yang stabil. Namun, mereka berdepan dengan pelbagai cabaran, termasuk kesukaran dalam mendapatkan pekerjaan akibat kurangnya pengalaman bekerja. Kajian oleh Wong et al. (2021) mendapati bahawa ramai dalam kalangan OKU menghadapi

kesukaran untuk diterima bekerja kerana mereka tidak memiliki pengalaman kerja yang mencukupi. Oleh itu, OKU memerlukan lebih banyak latihan serta program bimbingan yang boleh membantu mereka meningkatkan kemahiran dan membina keyakinan diri. Selain itu, OKU juga berharap agar proses pepadanan kerja dapat dilakukan dengan lebih berkesan supaya mereka dapat ditempatkan dalam bidang pekerjaan yang benar-benar sesuai dengan keupayaan dan minat mereka. Menurut kajian oleh Rahman et al. (2023), pepadanan kerja yang lebih teliti mampu meningkatkan kadar pengekalan pekerjaan dalam kalangan OKU kerana mereka dapat bekerja dalam persekitaran yang sesuai dengan keperluan mereka. Selain itu, aspek pembangunan kerjaya juga perlu diberi perhatian kerana OKU bukan sahaja ingin mendapatkan pekerjaan tetapi juga berpeluang untuk berkembang dalam organisasi mereka. Oleh itu, majikan perlu menyediakan program pembangunan kerjaya yang inklusif bagi memastikan OKU dapat menikmati peluang kenaikan pangkat serta peningkatan kemahiran secara berterusan (Nor & Hassan, 2023). Bagi jangka masa panjang, golongan OKU sendiri perlu diberikan lebih banyak ruang untuk terlibat dalam perbincangan mengenai dasar pekerjaan bagi memastikan suara mereka diambil kira dalam setiap keputusan yang dibuat (Siti & Hassan, 2023).

Secara keseluruhannya, bagi memastikan keberkesanan program Job Coach dalam membantu OKU memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan mereka, usaha bersepadu daripada pelbagai pihak amat diperlukan. Kerajaan perlu memainkan peranan utama dalam memperkukuhkan dasar dan peruntukan bagi program ini, manakala majikan perlu lebih terbuka dalam menerima OKU sebagai sebahagian daripada tenaga kerja mereka. Selain itu, OKU sendiri perlu diberikan lebih banyak peluang latihan dan pembangunan kemahiran supaya mereka dapat bersaing dalam pasaran pekerjaan.

Kerjasama yang erat antara kerajaan, majikan, dan komuniti OKU, diharapkan program Job Coach dapat berfungsi dengan lebih berkesan serta membantu lebih ramai OKU mencapai kestabilan dalam kerjaya mereka.



Rajah 5.3. Rangka objektif keempat

5.4 Implikasi Terhadap Kerajaan

Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi menunjukkan bahawa, OKU memerlukan pekerjaan sama seperti individu normal yang lain bagi memenuhi keperluan dan kehendak dalam kehidupan mereka. Namun, kekurangan kajian tentang OKU dan pekerjaan menyebabkan OKU sukar untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini selaras dengan penyelidikan sebelumnya yang menunjukkan terdapat kekurangan data statistik dan penyelidikan terperinci mengenai masalah OKU di Malaysia dan masalah yang mereka hadapi terutamanya dalam mencari pekerjaan yang produktif untuk mencari nafkah (Hasnah et al., 2010). Berbanding dengan OKU, majikan lebih mudah dan lebih senang mengambil pekerja normal yang dapat menyelesaikan lebih dari satu tugas dan dapat mengatasi halangan dan sekatan Khalil (1988). Sungguhpun demikian pihak kerajaan khususnya JKM boleh manfaat daripada kajian ini terhadap beberapa aspek penemuan kajian dalam konteks pengurusan iaitu:

5.4.1 Dasar dan Penguatkuasaan Undang-undang

Masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan dasar yang dilaksanakan oleh kerajaan seperti kajian yang dijalankan oleh Nurhidayah et al. (2017) yang telah mengkritik Akta OKU 2008 dengan menegaskan supaya akta ini perlu dikaji semula. Misalnya, tidak ada mekanisme pengawasan yang komprehensif bagi pihak-pihak yang tidak memenuhi hak OKU yang diatur dalam akta. Secara tidak langsung, tentangan dari sudut pandang polisi juga menghambat peluang kerja bagi OKU di Malaysia (Rezaul, 2015). Pihak kerajaan boleh menambahbaik dasar sedia ada yang dilaksanakan kerajaan dengan menguatkuasakan kuato jumlah OKU diambil bekerja dalam sektor awam dan swasta dengan peruntukan insentif cukai atau rebat yang lebih tinggi untuk majikan. Dasar yang

ditetapkan oleh kerajaan pada masa ini seperti dasar satu peratus tidak tercapai kerana majikan sukar untuk mematuhi undang-undang dan peraturan yang ditetapkan oleh kerajaan dan penguatkuasaan undang-undang yang tidak ketat. Keadaan sukar yang dihadapi oleh OKU pada ketika ini mungkin disebabkan oleh penguatkuasaan yang lemah terhadap dasar dan akta yang diperuntukkan. Apabila penguatkuasaan undang-undang menjadi lemah, pelbagai dasar dan inisiatif tidak dilaksanakan dengan baik.

Pihak kerajaan tidak mewajibkan majikan atau kakitangan kerajaan sendiri mengambil OKU bekerja. Hal ini menyebabkan majikan dalam kalangan sektor swasta kebanyakannya kurang yakin dengan kemampuan OKU. Golongan OKU pula tidak banyak ditawarkan pekerjaan produktif oleh sektor awam. Justeru, dasar dan perundangan yang sedia ada perlu digubal dan dikuatkuasakan serta mewajibkan pengambilan pekerja OKU berdasarkan kuota yang ditetapkan untuk menjaga kebajikan dan kepentingan OKU dalam pembangunan negara. Malaysia boleh menjadikan Amerika Syarikat sebagai contoh yang memperkenalkan Akta OKU Amerika 1990 yang melarang diskriminasi terhadap OKU. Akta ini bertujuan untuk memastikan golongan OKU diberi hak dan peluang yang sama dengan orang lain. Di bawah akta tersebut, pemerintah memberikan insentif kepada majikan dan organisasi jika mereka dapat menunjukkan bukti bahawa mereka telah menggajikan OKU. Justeru, Malaysia juga harus memperkenalkan undang-undang yang sama untuk melindungi hak-hak OKU.

Selain itu, hasil daripada kajian ini usaha lain yang perlu dilakukan oleh kerajaan bagi membantu OKU dalam pekerjaan ialah menyediakan perkhidmatan sokongan. Perkhidmatan dan kemudahan kepada OKU perlu lebih teguh. Hal ini adalah bertujuan

untuk menggalakkan penyertaan OKU dalam aktiviti sosial. Pandangan negatif masyarakat terhadap golongan OKU juga haruslah diubah.

Bagi mereka yang kurang upaya dari segi intelektual, mereka tidak mempunyai kemampuan untuk menjalankan tugas sivil, politik, hak sosial, ekonomi dan budaya secara setara dengan individu normal yang lain; oleh itu mereka dikecualikan secara sosial dan dibiarkan keluar dari arus pembangunan. Advokasi dan pendukung isu kurang upaya dan hak OKU di Malaysia masih belum kuat untuk mendorong pendekatan yang lebih baik. Selain tindakan dan sokongan kerajaan, NGO memainkan peranan yang sangat penting dalam mempraktikkan dasar-dasar tersebut. Sekiranya kerajaan tidak berusaha untuk menyediakan lingkungan yang inklusif dalam bidang pekerjaan, OKU akan terus menjadi beban kepada sistem kebajikan negara. Lebih ekonomik lagi, OKU boleh dilatih supaya mereka tidak bergantung pada faedah kebajikan seumur hidup.

5.4.2 Sistem Pendidikan

Sistem Pendidikan yang tidak dapat memenuhi keperluan OKU dan kesukaran dalam proses pembelajaran menyebabkan golongan OKU tidak bersedia dalam persaingan yang adil, selain tidak bersedia untuk mengejar kejayaan di pentas dunia. Kekurangan peluang pendidikan dan jenis pekerjaan yang mereka lakukan menyebabkan mereka juga menghadapi kemelut ekonomi. Akses kepada sistem pendidikan merupakan hak asasi kepada semua warganegara Malaysia, termasuk kepada golongan OKU. Kegagalan menyediakan kemudahan dan prasarana asas untuk menyediakan persekitaran pembelajaran yang baik untuk pelajar OKU adalah satu bentuk diskriminasi yang tidak seharusnya ada di negara ini. Peluang pendidikan yang sama rata dengan individu lain

akan membuatkan mereka tidak berasa tersisih daripada arus pembelajaran nasional kerana mereka juga mempunyai perasaan dan cita-cita yang sama dengan pelajar lain untuk mempunyai kerjaya dan kehidupan yang baik.

Justeru, pelaksanaan pendidikan antaranya pendidikan inklusif dan transisif perlu diteruskan. Penerusan pendidikan ini bukan hanya bergantung kepada kesedaran dan kefahaman terhadap keperluan pelajar OKU, tetapi juga memerlukan perasaan empati yang tinggi terutama dalam kalangan mereka yang menguruskan OKU dan bertanggungjawab merangka pelan pembangunan pendidikan. Selain itu, pelan pembangunan tersebut perlu mengambilkira langkah-langkah penyelesaian daripada pelbagai halangan merangkumi halangan fizikal, informasi atau komunikasi, halangan sistemik atau organisasi, serta halangan sikap, yang merupakan halangan terbesar bagi pelajar OKU menikmati pendidikan di Malaysia.

5.4.3 Sistem Sokongan

Bantuan kerajaan dalam bentuk kewangan seperti elaun EPC boleh dinaikkan kadarnya berdasarkan keperluan pemohon. Keadaan ini perlu dipertimbangkan kerana jumlah elaun pada masa kini adalah memadai tetapi kadar tersebut boleh dinaikkan jika bersesuaian dengan permohonan berdasarkan cadangan yang dikemukakan. Walaupun bantuan yang diberikan mungkin tidak seberapa, namun ia sedikit sebanyak dapat membantu meringankan beban mereka. Melalui bantuan yang diberikan, membolehkan OKU mendapat penjagaan kesihatan dan tempat perlindungan yang lebih baik.

Selain itu, ramai OKU yang terlepas pandang tentang Bantuan Geran Pelancaran. Justeru, ianya perlu diperluaskan dan diwar-warkan kepada golongan ini. Bantuan ini penting bagi memastikan lebih ramai OKU mendapat manfaat. Bantuan yang dibetikan diharap dapat menambah pendapatan mereka dan seterusnya tidak lagi bergantung kepada bantuan bulanan yang kerajaan berikan. OKU juga perlu dilatih supaya tidak terlalu bergantung kepada tongkat dan pemberian kerajaan dan perlu berusaha untuk meningkatkan taraf hidup mereka.

5.4.4 Sistem penyampaian agensi kerajaan

Sistem penyampaian agensi kerajaan perlu diperkemas dan ditambahbaik bagi memberi ruang kepada masyarakat memperoleh maklumat yang tepat dan benar tentang OKU. Walaupun perlu melalui prosedur dan peraturan, sistem penyampaian ini membolehkan maklumat disampaikan dengan cepat dan tepat melalui internet. Penggunaan sistem penyampaian yang tradisional dan tidak mutakhir, menyebabkan masyarakat jauh ketinggalan dalam mendapatkan maklumat dengan segera. Bahkan, bukan masyarakat sahaja perlu menerima maklumat dengan segera, agensi-agensi kerajaan yang terlibat juga perlu menyalurkan maklumat dengan tepat antara agensi.

Selain itu, akses maklumat perlu seimbang dan saksama antara OKU dengan individu normal. Hal ini kerana, OKU sukar mendapatkan maklumat secara langsung daripada sumber media berkaitan latihan kemahiran, pekerjaan dan peluang ekonomi. Majikan juga kurang mendapat maklumat berkenaan penggajian OKU. Borang permohonan pendaftaran OKU juga perlu sentiasa dikemaskini dan diperluaskan ke Pusat Pemulihan Dalam Komuniti (PDK), LPPKN, Jabatan Tenaga Kerja dan lain-lain tempat yang terlibat.

Sistem Maklumat Orang Kurang Upaya (SMOKU) termasuk sistem pendaftaran OKU, pangkalan data, laporan statistik dan pemantauan berpusat sangat penting untuk memahami jumlah dan lokasi OKU di Malaysia, secara segera perlu diwar-warkan kepada masyarakat umum sebagai peranan penting satu sistem pengkalan data yang komprehensif untuk OKU. Oleh itu, sistem penyampaian agensi kerajaan amatlah penting untuk penghebahan kepada masyarakat dan OKU itu sendiri.

Selain itu, di setiap negeri perlu adanya pusat khidmat setempat seperti di Bedong Kedah untuk memberi bantuan dan sokongan pekerjaan bagi mengatasi masalah pengangguran dalam kalangan OKU. Dengan adanya pusat khidmat setempat ini, memudahkan OKU untuk mendapatkan maklumat dan mengetahui tentang perkara yang berkaitan terutama peluang pekerjaan.

5.5 Implikasi Terhadap Majikan

Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi menunjukkan bahawa, majikan dilihat masih tidak menaruh keyakinan kepada OKU untuk bekerja di sektor awam mahupun swasta akibat daripada kemampuan yang dimiliki OKU. Kajian terdahulu oleh (Purvis et al., 2006; Stevens, 2002; Wehbi & El-Lahib, 2007) menyatakan bahawa jangkaan rendah terhadap orang kurang upaya dalam kalangan majikan. Keadaan ini secara langsung mempengaruhi majikan yang ingin mengambil OKU untuk bekerja dengan mereka. Kajian mencadangkan beberapa cara untuk menggalakkan dan meningkatkan penyertaan OKU dalam pasaran buruh, antaranya majikan perlu bekerjasama dengan Job Coach untuk mendapatkan maklumat terhadap keupayaan OKU. Majikan juga perlu bekerjasama dengan agensi kerajaan dan mengambil inisiatif menyediakan kemudahan persekitaran

yang selamat untuk OKU di tempat kerja serta mengamalkan amalan inklusif dalam pekerjaan terhadap OKU.

5.5.1 Majikan dan Job Coach

Tahap penerimaan maklumat dalam kalangan majikan berada pada tahap yang rendah. Akses maklumat yang kurang mengenai OKU menyebabkan majikan sukar untuk menggajikan OKU. Media dilihat sebagai satu medium untuk memberikan hebahan kepada masyarakat terutama majikan. Namun begitu, kaedah ini kurang mendapat perhatian pada masa kini kerana majikan kurang mendapatkan maklumat secara langsung. Oleh itu, adalah penting sistem penyampaian agensi kerajaan diperkemas selaras dengan arus pemodenan melalui media sosial ataupun internet. Melalui sistem ini, pasti memudahkan majikan mendapat maklumat tentang OKU kerana sebarang hebahan maklumat berkaitan kursus/latihan/bengkel mahupun hebahan tentang OKU hanya berada di hujung jari. Segala maklumat boleh diperolehi dengan cepat dan pantas. Melalui pendekatan ini, tidak timbul isu majikan tidak menerima hebahan atau tidak mengetahui tentang perkembangan OKU.

Majikan juga dapat mengetahui lebih lanjut tentang OKU terutama melalui Job Coach. Melalui sokongan Job Coach, OKU bukan sahaja akan berpeluang bekerja tetapi yang paling penting adalah untuk kekal dalam pekerjaan. Peranan Job Coach seperti yang diketahui adalah untuk membantu OKU, majikan dan juga rakan sekerja bagi mewujudkan satu persekitaran pekerjaan yang kondusif bagi OKU. Majikan yang menggajikan OKU bekerja akan menerima pelbagai keistimewaan seperti potongan tambahan atau lanjutan untuk pengambilan OKU bekerja, pemotongan berganda untuk latihan yang diluluskan

untuk pekerja OKU, dan potongan tunggal untuk perbelanjaan pengubahsuaian premis perniagaan untuk kemudahan pekerja OKU. Jika sebelum ini pihak majikan masih keberatan hendak mengambil OKU bekerja dengan mereka, melalui kajian yang dilakukan sedikit sebanyak membuka mata pihak majikan mengambil OKU bekerja.

5.5.2 Penyelarasan Agensi Kerajaan

Penyelarasan dan kerjasama antara agensi kerajaan perlu dilaksanakan secara bersepadu dan sistematik. Hal ini bagi membolehkan penyaluran maklumat seperti perancangan untuk OKU perlu disampaikan dengan segera dan tepat kepada pihak majikan. Peranan dan tugas setiap agensi kerajaan penting dalam memastikan bahawa perancangan yang dilaksanakan melalui prosedur-prosedur yang ditetapkan dalam sesebuah agensi kerajaan. Majikan juga akan mendapat manfaat potongan cukai tahunan kerana menggajikan OKU selain dapat melaksanakan kerja sosial dan kebajikan (CSR) kepada golongan OKU, seterusnya secara tidak langsung dapat membantu meningkatkan ekonomi golongan OKU serta membantu pencapaian hasil negara, selain dapat mewujudkan hubungan kerjasama dan respon yang baik kesan daripada mengambil pekerja OKU.

5.5.3 Kemudahan Persekitaran

Meskipun kerajaan amat menitikberatkan kebajikan golongan OKU di negara ini, masih ada beberapa isu dan persoalan yang memerlukan penyelesaian terutama berkaitan kemudahan untuk OKU. Job Coach juga menyatakan bahawa kemudahan bagi OKU harus disediakan dengan selamat dan dapat disesuaikan dengan secukupnya untuk meningkatkan penyertaan mereka dalam tenaga kerja. Seperti yang boleh disimpulkan dari pelbagai kajian, isu kemudahan atau aksesibiliti untuk OKU masih menjadi

kebimbangan utama di seluruh dunia dan ini termasuk Malaysia. Penyertaan OKU dalam tenaga kerja akan terhalang sekiranya akses mereka untuk mencari dan menjamin pekerjaan adalah terhad. Kemudahan yang tidak mencukupi merupakan halangan OKU dalam mendapatkan pekerjaan.

Justeru, faktor kemudahan kerja memainkan peranan utama dalam akses dan kemasukan OKU di pasaran kerja, memandangkan pengambilan pekerjaan tidak bergantung semata-mata kepada minat tetapi juga pada kemudahan yang disediakan di tempat kerja (Addabbo, Krishakumar & Sarti, 2017). Majikan juga haruslah menyediakan persekitaran bebas halangan (*barrier free*), penggunaan peralatan termasuk kemudahan di dalam dan luar bangunan. Selain itu, majikan perlu meningkatkan penyediaan kemudahan perumahan serta ruang awam, dan akses mudah dalam bangunan syarikat kerajaan atau swasta. Oleh itu, kesulitan yang dihadapi oleh golongan OKU mungkin dapat dikurangkan.

5.5.4 Amalan Inklusif

Menurut kajian yang dilakukan oleh Pettinicchio et al. (2017), OKU dianggap terlalu lemah dan tidak boleh bekerja, tidak mampu melakukan tugas-tugas tertentu, dan tidak produktif ketika dipertimbangkan untuk pekerjaan. Persepsi dan stereotaip negatif terhadap OKU akan menghalang masyarakat dan majikan khususnya untuk memahami keupayaan OKU. Sehubungan itu, kajian ini mencadangkan amalan inklusif dalam pekerjaan terhadap OKU. Amalan inklusif bukan sahaja akan menjadi langkah penting dalam mengurangkan diskriminasi dalam mendapatkan pekerjaan, tetapi juga dalam mengurangkan diskriminasi terhadap OKU di tempat kerja (Waxman, 2017). Bahkan,

lebih banyak daya usaha perlu dilakukan agar masyarakat, organisasi dan majikan memahami mengenai ciri dan watak OKU melalui pelbagai cara (Waxman, 2017, Kalrgyrou, 2014, Bengsiu & Balta, 2011, Annuar Aswan et al., 2017). Semua pihak perlu berusaha membantu OKU menyerlahkan atau mempamerkan potensi dan bakat mereka. Sehubungan dengan itu, pelbagai program kesedaran harus dijalankan untuk menangani stereotaip yang menindas dan didapati menghalang prospek pekerjaan OKU (Ndzwayiba & Ned, 2017).

5.6 Implikasi Terhadap OKU

Bagi kajian ini, jelas menunjukkan bahawa keupayaan OKU dinilai oleh Job Coach untuk bekerja seperti yang dinyatakan dalam kajian terdahulu (Bass & Drewett, 1997; Walker, 2000; Weston, 2002; Wistow & Schneider, 2003). Selain itu, kebanyakan informan percaya bahawa OKU mempunyai keupayaan yang sama dengan pekerja normal yang lain kerana mereka yakin pada dasarnya akan melakukan pekerjaan yang sama seperti pekerja normal.

5.6.1 Peluang Pekerjaan

Terdapat pelbagai keistimewaan yang boleh dinikmati oleh OKU yang bekerja termasuk majikan yang menggaji dan melatih OKU bekerja. OKU yang bekerja dan berpendapatan di bawah RM1,200 sebulan layak diberi insentif sebanyak RM350 sebulan daripada JKM. Insentif ini adalah sebagai satu galakkan untuk OKU mendapatkan pekerjaan dan terus kekal bekerja. OKU juga layak mendapat perlepasan cukai tambahan melalui potongan cukai individu OKU iaitu sebanyak RM6,000 menjadikan jumlah perlepasan adalah sebanyak RM15,000 setelah dicampur dengan pengecualian cukai individu sebanyak

RM9,000. Kepercayaan yang diberikan oleh Job Coach dalam mendapatkan pekerjaan akan memberikan kesan yang positif kepada OKU dari segi rohani ditambah pula dengan elaun sebanyak RM400 yang disediakan oleh kerajaan melalui JKM kepada OKU yang bekerja sebagai insetif dan sokongan kepada mereka.

5.6.2 Peningkatan Kemahiran OKU

Sebahagian daripada mereka seperti individu normal lain. Oleh kerana informan kebanyakannya mempunyai tahap kecacatan yang sederhana, mereka menganggap diri mereka tidak mempunyai masalah dan boleh bekerja. Melalui peluang pekerjaan yang diperolehi daripada bantuan Job Coach, ianya dapat melatih OKU menjadi pekerja yang mahir dalam bidang tertentu. OKU dapat meningkatkan produktiviti kerja mereka dan mahir apabila mendapat bantuan daripada Job Coach. OKU juga akan semakin berani membuat sesuatu yang bukan dari kebiasaan apabila mendapat pekerjaan.

5.6.3 Penyertaan Golongan OKU

OKU merupakan golongan minoriti. Jika tidak menggunakan peluang yang diberikan oleh kerajaan dalam membantu mereka mendapatkan pekerjaan, maka akan terlepas sesuatu yang amat berharga kepada diri sendiri. Justeru, kuasa penentu adalah datang daripada diri OKU sendiri sama ada mahu atau menolak peluang yang diberikan. Hal ini kerana, penyertaan OKU dalam masyarakat dan komuniti akan menjadi lebih baik dengan ada sistem sokongan daripada Job Coach. Di sinilah perlunya ada satu tanggungjawab kepada diri sendiri untuk merebut peluang yang diberikan. Ruang yang ada harus diisi bagi mengubah sikap ke arah yang lebih baik agar dapat bersaing di kalangan majoriti.

5.7 Implikasi Terhadap Akademik

Kajian ini sekurang-kurangnya telah dapat meluaskan sempadan ilmu berhubung OKU secara umumnya yang dalam mengubah taraf hidup golongan OKU. Terdapat dua aspek sempadan ilmu yang boleh dijadikan asas kepada penerokaan pengurusan OKU dalam pekerjaan.

5.7.1 Konsep Sokongan Pekerjaan dan Job Coach

Kajian ini berpotensi dalam memastikan sokongan pekerjaan melalui pekhidmatan Job Coach adalah program terbaik dalam meningkatkan kesedaran terhadap penyertaan penuh dalam pekerjaan dan peluang yang sama kepada OKU. Hal ini kerana, melalui Job Coach, ia membantu OKU mendapatkan pekerjaan terbuka seterusnya dapat mengurangkan pengangguran dalam kalangan OKU dan meningkatkan taraf kehidupan OKU itu sendiri.

5.7.2 Kesedaran Terhadap Keperluan OKU Dalam Pekerjaan

Bagi konteks keilmuan juga, kajian lepas berkaitan OKU dengan memperlihatkan bahawa aspek kesedaran jelas memerlukan kajian secara ilmiah. Hal ini kerana, fokus kajian terdahulu tidak menyentuh aspek OKU secara menyeluruh kerana banyak memfokuskan kepada OKU dan pekerjaan semata-mata. Sedangkan, kajian ini memfokuskan konteks yang lebih luas iaitu melibatkan OKU dan pekerjaan melalui perkhidmatan Job Coach.

5.8 Implikasi Terhadap Keilmuan dan Teori-Teori Berkaitan

Lompang atau sumbangan keilmuan kajian yang dinyatakan dalam Bab Satu sebelumnya adalah keperluan untuk mengkaji isu pengangguran OKU dan pelaksanaan Job Coach. Dalam hal ini, sumbangan keilmuan yang didapati adalah pelaksanaan Job Coach perlu

diteruskan dengan meluas, tidak hanya di negeri Kedah, tetapi di setiap negeri di Malaysia. Oleh itu, teori-teori berkaitan amalan yang dibincangkan dalam Perkara 2.4 (Bab Dua) adalah selaras dengan dapatan kajian iaitu amalan seseorang ditentukan oleh sesuatu yang positif dalam diri seperti Teori Tingkah Laku Terancang yang meramalkan bahawa tingkah laku terancang ditentukan oleh niat tingkah laku yang sebahagiannya dipengaruhi oleh sikap individu ke arah tingkah laku, norma subjektif dan persepsi kawalan mereka ke atas tingkah laku individu secara baik atau positif (Ajzen, 1975). Teori ini boleh digunakan dengan menggambarkan faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi niat majikan untuk mengambil OKU bekerja di dalam organisasi.

Begitu juga dengan Model SE yang telah dibangunkan untuk pengekalan pekerjaan bagi golongan OKU, yang mempunyai ciri-ciri seperti profil vokasional, penglibatan majikan, analisis dan pepadanan kerja, sokongan yang berterusan dan perkembangan kerjaya. Gabungan teori dan model ini memberi panduan berkesan terhadap isu pengangguran dan pelaksanaan Job Coach. Justeru, dapatan kajian ini adalah selaras dengan idea daripada beberapa teori yang dinyatakan. Malah, teori-teori sedia ada yang dibincangkan dalam Bab Dua sebelumnya pula adalah selaras dengan kerangka konseptual kajian yang terbina secara konseptual daripada kajian lepas dan definisi konseptual terhadap pengangguran OKU dan pelaksanaan Job Coach.

5.9 Limitasi Kajian

Kajian ini mendapat kerjasama yang baik daripada agensi kerajaan, majikan dan OKU.

Walaupun kajian ini berjalan lancar, terdapat limitasi yang tidak dapat dielakkan.

5.9.1 Skala yang kecil

Informan bagi kajian ini agak kecil dan terhad. Namun begitu, walaupun bilangan informan agak kecil, keputusan yang dibincangkan dalam kajian ini adalah signifikan.

Walau bagaimanapun, pada masa akan datang, kajian lanjut juga boleh dijalankan menggunakan kaedah campuran untuk mendapatkan data yang lebih luas dan lebih mendalam. Pandangan yang berbeza juga mungkin boleh diperolehi dari perspektif dan pengalaman Job Coach sendiri yang melatih OKU bekerja.

5.9.2 Kesukaran mendapatkan data

Terdapat kesukaran mendapatkan data yang terkini. Hal ini kerana perlu melalui proses dan peringkat di jabatan dan kementerian bagi mendapatkan data kerana sesetengah data tidak dikemaskini secara umum kepada orang awam. Data seperti statistik OKU yang menganggur dan OKU yang mendaftar dengan JKM adalah sangat penting bagi memastikan OKU mendapat faedah dan keistimewaan yang ditetapkan kepada mereka, seperti bantuan kewangan, pengecualian cukai jalan, pengecualian yuran pada dokumen perjalanan (*passport*), bantuan kewangan untuk OKU di institusi pengajian tinggi, satu peratus peluang pekerjaan untuk OKU di sektor awam, dan peluang pembelajaran di pusat pemulihan atau institusi latihan untuk OKU.

5.9.3 Komunikasi

Informan OKU yang ditemu bual agak sukar berkomunikasi terutama OKU yang mengalami masalah pembelajaran dan pertuturan. Namun begitu, temu bual ini dibantu oleh Job Coach dan penyelia PDK yang menguruskan mereka. Kajian yang melibatkan OKU juga hanya tertumpu kepada lima orang OKU yang pernah mendapatkan khidmat di Pusat Khidmat Setempat Bedong, Kedah. Oleh itu, kajian ini tidak mewakili keseluruhan OKU di Malaysia kerana sampelnya yang terhad. Walaupun terdapat beberapa batasan yang berkaitan dengan pendekatan yang digunakan, hasil kajian ini memberikan penemuan yang bermakna yang harus menarik perhatian pengkaji terutama dalam konteks OKU di Malaysia pada masa akan datang.

5.10 Cadangan Kajian Akan Datang

Kajian ini hanya memfokuskan kepada pengangguran OKU dan pelaksanaan Job Coach di Negeri Kedah. Penyelidikan ini diakui tidaklah mampu menyentuh banyak perkara. Oleh kerana itu, pengkaji mencadangkan kepada penyelidik pada masa akan datang memfokuskan kepada beberapa isu utama seperti:

I. Kajian Perbandingan antara Negeri

Kajian ini hanya menumpukan kepada pelaksanaan program Job Coach di Kedah. Oleh itu, kajian lanjutan boleh dilakukan dengan membandingkan keberkesanan program ini di negeri lain seperti Selangor, Johor atau Pulau Pinang, yang mempunyai jumlah pekerja OKU yang lebih tinggi. Perbandingan ini dapat mengenal pasti faktor kejayaan atau kelemahan program Job Coach berdasarkan konteks geografi dan dasar kerajaan negeri yang berbeza.

II. **Kajian Keberkesanan Jangka Panjang**

Kajian ini menilai keberkesanan program Job Coach dari perspektif jangka pendek. Oleh itu, kajian masa hadapan boleh meneliti kesan program ini dalam tempoh yang lebih panjang, misalnya 3 hingga 5 tahun selepas penempatan kerja. Kajian ini boleh menilai sejauh mana pekerja OKU dapat mengekalkan pekerjaan mereka dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan mereka dalam sektor pekerjaan terbuka.

III. **Analisis Kos dan Manfaat Program Job Coach**

Kajian ini tidak meneliti aspek kos dan keberkesanan ekonomi program Job Coach. Kajian lanjutan boleh dilakukan untuk menilai sama ada pelaburan dalam program ini memberikan pulangan yang setimpal kepada kerajaan, majikan, dan pekerja OKU. Kajian boleh menggunakan pendekatan kuantitatif seperti analisis kos-faedah atau kajian keberkesanan program bagi menilai impak ekonomi secara lebih menyeluruh.

IV. **Kajian terhadap Persepsi Majikan dan Cabaran Penggajian OKU**

Walaupun kajian ini telah mengenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan keengganan majikan mengambil OKU bekerja, kajian akan datang boleh memberi fokus lebih mendalam kepada persepsi majikan dalam pelbagai sektor industri, termasuk sektor pembuatan, perkilangan dan teknologi maklumat. Kajian kualitatif dengan temu bual mendalam bersama majikan boleh membantu memahami cabaran sebenar dari perspektif mereka dan mencadangkan strategi bagi meningkatkan penerimaan OKU dalam sektor pekerjaan yang lebih luas.

V. **Kajian Tentang Keperluan Latihan dan Pembangunan Kemahiran OKU**

Kajian ini mendapati bahawa sebahagian besar OKU menghadapi kesukaran mendapatkan pekerjaan kerana kurangnya latihan dan kemahiran kebolehpasaran. Oleh itu, kajian masa hadapan boleh menilai keberkesanan program latihan kemahiran sedia ada bagi OKU serta mengenal pasti bidang-bidang latihan yang paling relevan dengan keperluan pasaran kerja semasa. Kajian ini boleh membantu institusi latihan dan agensi kerajaan merangka program latihan yang lebih bersesuaian.

VI. **Kajian Mengenai Dasar dan Polisi Penggajian OKU di Malaysia**

Kajian ini telah menyentuh tentang dasar kerajaan yang menetapkan kuota satu peratus pekerja OKU dalam sektor awam, tetapi kadar pencapaiannya masih rendah. Oleh itu, kajian masa hadapan boleh memberi fokus kepada keberkesanan dasar sedia ada serta menilai model dasar dari negara lain seperti Jerman dan Jepun yang telah berjaya dalam meningkatkan penggajian OKU. Kajian ini boleh mencadangkan pembaharuan dasar dan insentif kepada majikan bagi memastikan lebih banyak peluang pekerjaan diberikan kepada golongan OKU.

VII. **Kajian Tentang Peranan Teknologi dalam Membantu Pekerjaan OKU**

Di era digital, banyak pekerjaan kini dapat dilakukan secara jarak jauh (remote work) dengan bantuan teknologi. Oleh itu, kajian lanjutan boleh meneroka bagaimana teknologi seperti kecerdasan buatan, alat bantu kerja digital, dan automasi boleh digunakan untuk meningkatkan kebolehpasaran OKU. Kajian ini boleh mencadangkan pendekatan baru dalam melibatkan OKU dalam ekonomi digital dan sektor pekerjaan moden.

5.11 Penutup

Secara keseluruhannya, kajian ini telah mengenal pasti pelbagai cabaran yang dihadapi oleh OKU dalam mendapatkan pekerjaan serta pelaksanaan program Job Coach di Kedah. Bagi konteks teori, kajian ini menggunakan Teori Tingkah Laku Terancang (Ajzen, 1988) yang menekankan peranan sikap, norma subjektif dan kawalan tingkah laku dalam mempengaruhi niat majikan untuk menggajikan OKU. Dapatan kajian menunjukkan bahawa walaupun terdapat dasar yang menyokong pengambilan pekerja OKU, faktor sikap dan norma sosial masih menjadi cabaran utama dalam memastikan keterangkuman tenaga kerja. Hal ini selari dengan dapatan kajian oleh Lengnick-Hall et al. (2008), yang mendapati bahawa stereotaip negatif terhadap keupayaan OKU masih menjadi penghalang utama kepada penerimaan mereka dalam pasaran kerja.

Selain itu, Model SE yang menjadi asas kepada program Job Coach turut perlu diberi perhatian dalam membincangkan keberkesanan program ini. Kajian ini mendapati bahawa kejayaan program Job Coach di Kedah banyak bergantung kepada faktor sokongan berterusan daripada majikan serta kesediaan organisasi dalam menyediakan penyesuaian kerja yang sewajarnya. Dapatan ini sejajar dengan kajian Wehman dan Kregel (1994) yang menyatakan bahawa keberkesanan program ini bergantung kepada tahap bimbingan individu, latihan kerja yang sistematik serta komitmen majikan dalam memastikan kelangsungan kerjaya pekerja OKU. Walau bagaimanapun, dapatan kajian ini juga menunjukkan bahawa sokongan yang diberikan melalui program Job Coach masih terhad kepada sektor tertentu seperti perkhidmatan dan perhotelan, yang mungkin disebabkan oleh kekangan kesedaran dan penerimaan dalam industri lain. Perkara ini menunjukkan

bahawa intervensi dasar yang lebih menyeluruh diperlukan untuk memastikan pelaksanaan program ini lebih meluas dan berimpak.

Dari segi perbandingan dengan kajian terdahulu, kajian ini menambah pemahaman mengenai peranan sokongan sosial dalam meningkatkan kebolehpasaran OKU. Jika dibandingkan dengan kajian oleh Rahman et al. (2020) yang menekankan kekurangan latihan sebagai faktor utama pengangguran OKU, kajian ini turut mendapati bahawa faktor hubungan sosial dan integrasi tempat kerja memainkan peranan penting dalam menentukan kejayaan pekerjaan OKU. Oleh itu, dapatan ini memperkukuh kepentingan pendekatan holistik yang bukan sahaja memberi penekanan kepada latihan kemahiran tetapi juga kepada pembinaan budaya kerja yang lebih inklusif.

Oleh kerana itu, tesis bagi kajian ini adalah pelaksanaan Job Coach dapat membantu OKU mendapatkan pekerjaan dan mengatasi masalah pengangguran dalam kalangan OKU. Namun, terdapat beberapa keterbatasan dalam kajian ini yang boleh diperbaiki dalam kajian akan datang, termasuk perluasan skop kajian kepada lebih banyak sektor industri serta analisis lebih mendalam terhadap persepsi majikan terhadap pekerja OKU. Melalui pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kebolehpasaran OKU, diharapkan kajian ini dapat memberikan sumbangan kepada pembangunan dasar yang lebih efektif dalam meningkatkan penyertaan OKU dalam tenaga kerja di Malaysia.

RUJUKAN

- Ab Aziz Mohd Zin, Mohamad Kamil Ab Majid, Anisah Ab Ghani, Mohd Fauzi Hamat, Nor Raudhah Hj Siren & Juwairiah Hassan. (2009). *Dakwah Islam Terhadap Orang Kurang Upaya*. Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya (UM).
- Ab. Rahman Hamdan. (2003). Satu kajian mengenai program transisi bagi pelajar berkeperluan khas. Projek Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abidin, J. (1999). Current status of employment of disabled people in Indian industries. *Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal*.
- Acton, N. (1981). Employment of disabled persons: Where are we going? *International Labour Review*.
- Agusramadani & Lia Amalia. (2018). The influence of job involvement and job satisfaction toward employee turnover intention (Case in Indonesia Broadcastin). *IOSR Journal of Business and Management*, 20(5), 11-18.
- Ahmad Jawahir Tugimin. (2000). Perkaitan Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Kepuasan Kerja di Kalangan Guru-guru Penolong Kanan Sekolah Menengah Negeri Melaka. *Kertas Projek Master Sains: ISSN: 1985-7012 Vol. 2 No. 2 July - December 2009 Journal of Human Capital Development* 20.
- Aizan Sofia Amin, and Jamiah Manap, (2015) Geografi, kemiskinan dan wanita kurang upaya di Malaysia. *Geografia : Malaysian Journal of Society and Space*, 11 (7). pp. 82-91. ISSN 2180-2491
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analyses and review of empirical research. *Psychological Bulletin*. 84 (5): 888-912.
- Akta Orang Kurang Upaya 2008 (Akta) Percetakan Nasional Berhad. Kuala Lumpur.
- Ali, S. S. (2008). Disability, human rights and redistributive justice: some reflections from the North West Frontier Province of Pakistan on popular perceptions of disabled people. In L. Clements & J. Read (Eds.), *Disabled People and the Rights to Life: The Protection and Violation of Disabled People's Most Basic Human Rights*. London.
- Alijah Ujang, Norlidah Alias & Saedah Siraj (2013), Analisis Kandungan Aspek- aspek Pendidikan Kesihatan Reproduksi Merentasi Kurikulum Pendidikan Khas Bermasalah Pembelajaran, *JuKu: Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik*, Julai 2013, Bil.1 Isu 3.
- Ang, M.C.H. (2014). Do persons with disabilities act (2008) and organizational culture influence managerial intention to hire persons with disabilities?: The Malaysian perspective.

- Azizah Hamzah. (2010). Kaedah Kualitatif dalam Penyelidikan Sosiobudaya. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 6 (1).
- Babbie, E. (1986). *The practice of social research*. Ed. 4. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.
- Bagshaw M. (2006). *Disability in the Workplace: The Good News and the Bad News*.
- Bailey, E. L., Ricketts, S. K., Becker, D. R., Xie, H., & Drake, R. E. (1998). Do long-term day treatment clients benefit from supported employment? *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 22(1), 24-29.
- Barbour, W. (1999). Supported employment: The coming of full circle. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 13(3), 165. Retrieved from Academic Search Premier database.
- Barnes, C. (1991). *Disabled People in British and Discrimination: A Case for Anti-Discrimination Legislation*. London: Hurst & Co.
- Barnes, Colin, Mercer, G., & Shakespeare, T. (1999). *Exploring Disability: A Sociological Introduction*. Cambridge, UK: Polity Press.
- Barnes, Colin. (1999). A working social model? Disability and work in the 21st century. *Disability Studies Conference and Seminar*, 1999:1-27.
- Barry A. Farber. (2006). *Self-disclosure in psychotherapy*. The Guilford Press New York London.
- Bazna, M. S., & Hatab, T. A. (2005). Disability in the Qur'an : The Islamic alternative to defining, viewing, and relating to disability. *Journal of Religion, Disability & Health*, 9(1):5-27.
- Bedell, J. R., Draving, D., Parrish, A., Gurvey, R., & Guastadisegni, P. (1998). A description and comparison of experiences of people with mental disorders in supported employment and paid prevocational training. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 21(3), 279-283.
- Belias, D. and Koustelios, A. (2014) *Leadership and Job Satisfaction: A Review*. *European Scientific Journal*, 10, 24-46.
- Bellamy, G.T. , Horner, R H. and Inman, D. (1979). *Vocational Rehabilitation of Severely Retarded Adults: A Direct Service Technology*.
- Berita Harian (2015). Penyertaan OKU dalam sektor pekerjaan belum capai Dasar Satu Peratus. Diakses daripada: <http://www.bharian.com.my/node/41772>.
- Beyer, S. and Kilsby, M. 1997. Supported employment in Britain. *Tizard Learning Disability Review* 2(6-14).

- Beyer, S., & Robinson, C. (2009). *A Review of the Research Literature on Supported Employment : A Report for the Cross-Government Learning Disability Employment Strategy Team.*
- Bickenbach, J. E., Chatterji, S., & Badley, E. M. (1999). Models of disablement, universalism and the international classification of impairments, disabilities and handicaps. *Social Policy and Society*, 48:1173–1187.
- Blaikie, N. (2007). *Approaches to Social Enquiry* (2nd ed.). Cambridge: Polity.
- Blanck, P. D. (1998). *The Americans with Disabilities Act and the emerging workforce: Employment of people with mental retardation.* Washington, DC: American Association of Mental Retardation.
- Blum, M.L. and J.C Naylor. (1968). *Industrial Psychology, its Theoretical and Social Foundations.* New York: Harper and Row.
- Bogdan, R. & Biklen, S.K. (2007). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods.* Boston, Mass: Pearson Allyn & Bacon.
- Bond GR, Becker DR, Drake RE, et al (2001): Implementing supported employment as an evidence-based practice. *Psychiatric Services*, 52:313–322.
- Bond, G. R., Drake, R. E., Muesser, K. T., & Becker, D. R. (1997). An update on supported employment for people with severe mental illness. *Psychiatric Services*, 48(3):335–346.
- Bond, G.B., Becker, D.R., Drake, R.E., Rapp, C.A., Meisler, N., Lehman, A.F., Bell, M.D., & Blyler, C.R. (2001). Implementing supported employment as an evidenced-based practice. *Psychiatric Services*, 52, 313-322.
- Borsay, A. (1986). Personal Trouble or Public Issue? Towards a Model of Policy For People With Physical and Mental Disabilities. *Disability, Handicap and Society*, 1: 179-195.
- Borsay, A. (1986). Personal Trouble or Public Issue? Towards a Model of Policy For People With Physical and Mental Disabilities. *Disability, Handicap and Society*, 1: 179-195.
- Boston: Allyn & Bacon.
- Brady, M. P., & Rosenberg, H. (2002). Modifying and managing employment practices: An inclusive model for job placement and support. In K. Storey, D. Hunter, & P. Bates (Eds.), *The road ahead: Transition to adult life for persons with disabilities* (pp. 119-135). St. Augustine, FL: Training Resource Network.

- Brooke, V., Wehman, P., Inge, K., & Parent, W. (1995). Toward a customer-driven approach of supported employment. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disability*, 30 (4), 308-319.
- Brown, L., Shiraga, B., & Kessler, K. (2006). The quest for ordinary lives: the integrated post-school vocational functioning of 50 workers with significant disabilities. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*, 31(2): 93–121.
- Bruner, J. (1991). The Narrative Construction of Reality. *Critical Inquiry*, 18, 1-21.
- Bryman, A. (2004). *Social research methods*. Ed. 2. Oxford: Oxford University Press.
- Bryman, A. (2008). *Social Research Methods* (3rd. ed). Oxford: Oxford University Press.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Burchardt, T. (2005). *The Education and Employment of Disabled Young People: Frustrated Ambition*. Bristol: United Kingdom.
- Burge, P., Ouellette-Kuntz, H., & Lysaght, R. (2007). Public views on employment of people with intellectual disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*. 26: 29–37.
- Burkhauser, RV & Daly, MC (1998), *Disability and Work: The Experiences of American and German Men*.
- Burkhauser, RV, Houtenville, AJ 2003, 'Employment Among Working-Age People with Disabilities: What Current Data Tell Us', in *Work and Disability: Issues and Strategies in Career Development and Job Placement*, eds EM Szymanski & RM Parker, 2nd edn, PROED, Austin, TX, pp. 53-90.
- Burns, T., Catty, J., Becker, T., Drake, R. E., Fioritti, A., Knapp, M., Lauber, C. (2007). The effectiveness of supported employment for people with severe mental illness: A randomised controlled trial.
- Bury, M. (1996). Disability and the myth and the independent researcher: A reply. *Disability & Society*, 11(1): 112–115.
- Bush, P. W., Drake, R. E., Xie, H., McHugo, G. J., & Haslett, W. R. (2009). The long-term impact of employment on mental health services used and costs for persons with severe mental illness. *Psychiatric Services*, 60(8), 1024-1031.
- Carifio, J. & Rocco, J.P. (2007). Ten common misunderstandings, misconceptions, persistent myths and urban legends about Likert Scales and Likert Response formats and their antidotes. *Journal of Social Sciences* 3(3), 106-116.

- Carver, R.H. dan Nash, J.G. (2005). *Doing data analysis with SPSS Version 12*. Belmont: Thomson Books/Cole.
- Catty J.S., Burns T., Comas, A., & Poole, Z. (2008) Day centres for severe mental illness (Cochrane Review). In: The Cochrane Library, Issue 4. Oxford: Update Software.
- Chadsey-Rusch, J. Linnerman, D. and Rylance, B. J. (1999). Beliefs about social integration from the perspectives of persons with mental retardation, job coaches, and employers. *American Journal of Mental Retardation* 102(1), pp. 1-12.
- Chadsey, J. and Beyer, S. (2001). Social relationships in the workplace. *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews* 7(2), pp. 128-133.
- Chua Tee Tee & Koh Boh Boon. (1992). Pendidikan Khas dan Pemulihan: Bacaan Asas. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Clark, G.M. (1998). Assessment for transition planning. Austin. TX: Pro-Ed.
- Clement, T & Bigby, C. (2008). Making life good in the community: Building inclusive communities. Report for the Department of Human Services, Victoria.
- Coffey, M., Coufopoulos, A., & Kinghorn, K. (2014). Barriers to employment for visually impaired women. *International Journal of Workplace Health Management*, 7(3), 171–185.
- Cohen, B.C. (1963) *The Press and Foreign Policy*. Princeton University Press, Princeton, 627.
- Col, Stephen (1972). *The sociological method*. Chicago. Rand McNally College Publishing Company.
- Colella, A., & Bruyère, S. (2011). Disability and employment. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 473–504). American Psychological Association, Washington, DC: US.
- Collier, M., Keefe, E. B., & Hirrel, L. A. (2015). Preparing special education candidates to collaborate with families. *School Community Journal*, 25(1), 117–135.
- COMANGO (Coalition of Malaysia NGOs in the UPR Process), (2009). Universal periodic review on Malaysia, presented at the 4th session of UPR, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Cook, J.A., Leff, H.S., Blyler, C.R., Gold, P.B., Goldberg, R.W., Mueser, K.T., Toprac, M.G., McFarlane, W.R., et al. (2005). Results of a multi-site

- randomized trial of supported employment interventions for individuals with severe mental illness. *Archives of General Psychiatry*, 62, 505-512.
- Craddock, G. & McCormack, L. (2002). Delivering an AT service: a client- focused, social and participatory service delivery model in assistive technology in Ireland.
- Crawford, C. (1992). *Why People with Disabilities Can't Get Jobs and How We Can Solve That Problem: An Introduction to On Target?*
- Creswell, J. (2003). *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Crow, L. (1996). Including all of our lives: Renewing the social model of disability. In Barnes, C & Mercer, G. (Eds.), *Exploring the Divide*. Leeds: The Disability Press.
- Dale Jacques. (2002). *Mathematics philosophy: An Anthology* Blackwell publishers.
- Danieli, A., & Wheeler, P. (2006). Employment policy and disabled people: old wine in new glasses? *Disability & Society*.
- Danieli, A., & Woodhams, C. (2005). Emancipatory research methodology and disability: A critique. *International Journal of Social Research Methodology*.
- Data Pendidikan Khas KPM. (2016). *Bahagian Pendidikan Khas Kementerian Pendidikan Malaysia*.
- Davies, L. (2001). Development, Democracy, and Deviance in Contemporary Sociology of Education. In J. Demaine (Ed.), *Sociology of Education Today*. Houndmills and Basingstoke: Palgrave Press.
- Denzin, N. K. (1978). Triangulation: A Case for Methodological Evaluation and Combination. *Sociological Methods*, 339-357.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). Strategies of inquiry. *Handbook of qualitative research*, 2, 367-378.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2017). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). SAGE Publications.

- DH. (2010). *Valuing Employment Now. Job Coaching or supported employment: approach and progress in developing standards*. Department of Health.
- Dibben, P. (2002). *Human Resource Management Issues in the Employment of Disabled People in the UK*. University of Sheffield.
- Dillman, D. A. (2009). *Internet, Mail and Mixed-mode Survey: The Tailored Design Method*. New York: Wiley.
- Disability Homepage, (2007). The Office for Disability Issues and Equality 2025, Retrieved Mac, 2017, from <http://www.ecu.edu.au>
- DNIS. (2013). The needs of disabled persons in Malaysia are still seen largely as a welfare function. [Online]. Available online:
- Docherty, D., Hughes, R., Phillips, P., Corbett, D., Regan, B., Barber, A., Adams, M., et al. (2010). "This is what we think". In L. Davis (Ed.), *The Disability Studies Reader* (3rd. ed). New York.
- Drake, R. E., Becker, D. R., Biesanz, J. C., Torrey, W. C., McHugo, G. J., & Wyzik, P. R. (1994). Rehabilitative day treatment versus supported employment: I. Vocational Outcomes. *Community Mental Health Journal*, 30, 519-532.
- Drake, R. E., McHugo, G. J., Bebout, R. R., Becker, D. R., Harris, M., Bond, G. R., Quimby, E. (1999). A randomized clinical trial of supported employment for inner-city patients with severe mental retardation. *Archives of General Psychiatry*, 56, 627-633.
- Draper et al (2012). Workplace discrimination and the record of disability. *Journal of Vocational Rehabilitation* 199.
- Economic Planning Unit (EPU). Tenth Malaysia Plan (2011–2015). 2011. Available online: <https://www.epu.gov.my/en/economic-developments/development-plans/rmk/tenth-malaysia-plan-10th-mp>(accessed on 1 September 2022).
- Eichhorst W., Kendzia M.J., Knudsen J.B., Hansen M.O., Vandeweghe B., Vanhoren I., Ruckert E., Schulte B. (2010). The mobility and integration of people with disabilities into the labour market. Based on a study conducted for the European Parliament under contract.
- Emerson, E., Malam, S., Davies, I., & Spencer, K. (2003). *Adults with Learning Difficulties in England 2004*. London.
- Ernst, C., & Berg, J. (2009). The Role of Employment and Labour Markets in the Fight against Poverty. *Promoting Pro-poor Growth: Employment*.
- Erzerberger, C. & Prein, G. (1997). Triangulation: validity and empirically based hypothesis construction. *Quality and Quantity* 31, 141-154.

- Evans, J., & Repper, J. (2000). Employment, social inclusion and mental health. *Journal of Psychiatric & Mental Health Nursing*, 7(1), 15. Retrieved from Academic Search Premier database. Fabian.
- Evans, S. (2007). *Disability, skills and work: Raising our ambitions*, published by the Social Market Foundation.
- Findlay, J.N. (1970). *Axiological ethics*. New York: Macmillan.
- Finkelstein, V. (1980). *Attitudes and Disabled People*. International Exchange of Information in Rehabilitation. New York: World Rehabilitation Fund. Retrieved from:
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research* (6th ed.). SAGE Publications.
- Flynn, M. (1986). Adults with mental handicap as customers: Issues and guidelines for interviewing. *Journal of Mental Deficiency Research*.
- Freedman, R. I. and Fesko, S. L. 1996. The Meaning of Work in the Lives of People with Significant Disabilities: Consumer and Family Perspectives. *The Journal of Rehabilitation* 63(3), pp. 49 (47).
- Fuqua, D. RL, Rathburn, M. and Gade, E.M. (1984). A comparison of employer attitudes toward the worker problems of eight types of disabilities. *Vocational Evaluation and Work Adjustment Bulletin*, 15, 1, 40-43.
- Gall, M. D., Gall, J. P., & Borg, W. R. (2003). *Educational Research: An Introduction* (7th. ed.). USA: Allyn & Bacon.
- Gilbridge D, Stensrud R, Ehlers C, Evan E and Peterson C, (2000). Employers Attitudes toward Hiring Persons with Disabilities and Vocational Rehabilitation Specialists. *The Journal of Rehabilitation*, Vol 66, pp 17–23.
- Giroux, H. (Ed.). (1991). *Post Modernism, Feminism and Cultural Politics*. Suny Press: Albany.
- Given, L.M. (2008). *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*. Los Angeles, Calif. : Sage Publications.
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glendinning, C. (1991) *Losing Ground: Social Policy and Disabled People in Great Britain, 1980-1990*. *Disability Handicap and Society*, 6 (1): 3-19.
- Gold, P. B., Oire, S. N., Fabian, E. S., & Wewiorksi, N. J. (2012). *Negotiating reasonable workplace accommodations: Perspectives of employers, employees with*

- disabilities, and rehabilitation service providers. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37(1), 25–37.
- Golembiewski, R.T. (1993). *Handbook of organizations behavior*. United States of America: Marcel Dekker, Inc.
- Goodley, D. (1998). Supporting people with learning difficulties in selfadvocacy groups and models of disability. *Health and Social Care in the Community*.
- Goodley, D. (2001). *Self-advocacy, Civil Rights and the Social Model of Disability*.
- Goodley, D. (2011). *Disability Studies: An Interdisciplinary Introduction*. London: Sage Publication Ltd.
- Goodley, D., Armstrong, D., Sutherland, K., & Laurie, L. (2003). Selfadvocacy, “learning difficulties” and the social model of disability. *Mental Retardation*, 41(3):149–160. Retrieved from: <http://hdl.handle.net/2173/22478>
- Gould R, Ilmarinen J, Järvisalo J & Koshinen S. (ed.) (2008). *Dimensions of work ability*.
- Gramsci, A. (1971). *Selections From the Prison Notebooks*. Lawrence and Wishart: London. Griffin.
- Grech, S. (2009). Disability, poverty and development: Critical reflections on the majority world debate. *Disability & Society*.
- Guba, E.G. (1987). *Menuju metodologi inkuiri naturalistik dalam evaluasi*. Jakarta: Djambatan.
- Hagner, D. and Dileo, D. (1993). *Working Together: Workplace Culture, Supported Employment and Persons with Disabilities*. Brookline Books: Cambridge.
- Hammersley, M. (1995). *The Politics of Social Research*. London.
- Handoko, T. Hani. (1992). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.
- Hashim, J., and Wok, S. (2014). Predictors to employees with disabilities organisational behaviour and involvement in employment. *Equality, Diversity Inclusion Inter. J.* 33, 193–209. doi: 10.1108/EDI-03-2012-0018.
- Hasnah Toran, and Tajul Arifin Muhamad, and Mohd Hanafi Mohd Yasin, and Mohd Mokhtar Tahar, and Nur Hazwani Hamzah, (2010). Pengetahuan dan sikap rakan sebaya terhadap pelajar kurang upaya di sebuah IPTA di Malaysia. *AJTLHE: ASEAN Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 2 (2). pp. 22-34. ISSN 1985-5826.

- Hazlin, F. R., Amizah, W. M., & Haizan, M. (2015). Realiti dan kesamarataan hak orang kelainan upaya (OKU) di Malaysia. International Conference Mention 2015 UNITEN.
- Hemmings, S., & Morris, J. (2004). *Employing People with Learning Disabilities: Handbook for Employers*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Hensel, E. Kroese, B. S. and Rose, J. 2007. Psychological factors associated with obtaining employment. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 20(2), pp. 175-181.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? In S.J. Ott (Ed). *Classical Reading in Organizational Behavior*. Orlando, Florida: Harcourt Brace & Company.
- Hill, M. L., Wehman, P. H., Kregel, J., Banks, P. D., & Metzler, H. M. D. (1987). Employment outcomes for people with moderate and severe disabilities: A neight year longitudinal analysis of supported employment. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*, 12, (182-189).
- Hillier, A., Campbell, H., Mastriani, K., Vreeburg-Izzo, M., Kool-Tucker, A. K., Cherry, L., & Beversdorf, D. O. (2007). Two-year evaluation of a vocational support program for adults on the autism spectrum. *Career Development for Exceptional Individuals*, 30, 35-47.
- Hillier, A., Campbell, H., Mastriani, K., Vreeburg-Izzo, M., Kool-Tucker, A. K., Cherry, L., & Beversdorf, D. O. (2007). Two-year evaluation of a vocational support program for adults on the autism spectrum. *Career Development for Exceptional Individuals*, 30, 35-47.
- HM Government (2010) *Valuing Employment Now. Job Coaching or supported employment: Approach and progress in developing standards*. London: HM Government Publications.
- Howard. (2000). *The Disciplined Mind: Beyond Facts and Standardized Tests, the K-12 Education that Every Child Deserves*. New York: Penguin Putnam.
- Hughes, B., & Paterson, K. (1997). The social model of disability and the disappearing body: towards a sociology of "impairment". *Disability & Society*, 12(3): 325–340.
- Hunt, R. (1988). *People With Disabilities*. In Report of The Royal Commission on Social Policy Volume IV: Social Perspectives. New Zealand Royal Commission on Social Policy: Wellington.
- Hussin, M., & Hamdan, A. (2016). Effect of knowledge, readiness and teaching technique in inclusive practices among mainstream teachers in Malaysia. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 8(1).

- Hutchison, S., & Wilson, H. (1992). Validity threats in scheduled semi structured research interviews. *Nursing Research*, 41: 117–119.
- Ibrahim, F. A., & Herr, E. L. (1982). Modification of attitudes towards disability: Differential effect of two educational modes. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 26 (1), 29–36.
- ILO (2007). The employment situation of people with disabilities: Towards improved statistical information. ILO Bureau of Statistics, in collaboration with the ILO Skills and Employability Department.
- Ilona. B., & R. (2010). Integrating people with disability into the workforce : the case of a retail chain. *An International Journal of Equality, Diversity and Inclusions*.
- Individuals with Disabilities Education Act Amendments (IDEA) of 1997. (1997). Public Law 105-17.
- Inge, K. (2001). Supported employment for individuals with physical disabilities. IN: Wehman, P. (Ed.) *Supported Employment in Business: Expanding the Capacity of Workers with Disabilities*. St. Augustine, Florida: Training Resource Network, Inc.
- Iris, B., & Barrett, G. V. (1972). Some relations between job and life satisfaction and job importance. *Journal of Applied Psychology*, 56(4), 301–304.
- Ishak, Z. (2008). Hari Tongkat Putih bawa mesej kesedaran. *Utusan Malaysia*.
- Ismail, M. S. (2005). Status & taraf kedudukan ekonomi orang kurang upaya di Malaysia. *Pengupayaan Wanita Menerusi Pembangunan Keusahawanan*, pp. 18-21
- Jabatan Kebajikan Masyarakat (2022). Statistik pendaftaran OKU mengikut negeri dan kategori. Diakses daripada:
- Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (2014). *Profil Statistik Jabatan Kebajikan Masyarakat Kuala Lumpur: Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat*.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2023). *Statistik Penduduk Malaysia 2023*. Dicapai daripada <https://www.dosm.gov.my/v1/>
- Jackson, C.J., Furnham, A. & Willen, K. (2000). Employer willingness to comply with the Disability Discrimination Act regarding staff selection in the United Kingdom. *Journal of Occupational and Organisational Psychology* 73: 119-12.
- Jahoda, A. Kemp, J. Riddell, S. and Banks, P. (2008). Feelings about work: A review of the socio-emotional impact of supported employment on people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* 21(1), pp. 1-18.

- Jan-Erik Lane. (2000). *Public Administration and Public Management: The Principal-Agent Perspective*.
- Jenaro, C., Mark, D., Bottomley, J., Doose, S., & Tuckerman, P. (2002). Supported employment with the international context: an analysis of processes and outcomes. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 17(1):5–21.
- Jenkins, R. (2002). Value of employment to people with learning disabilities. *British Journal of Nursing*.
- Jeong Chun Hai @Ibrahim, Fadzlina Nawi. (2007). *Principles of Public Administration: An Introduction*. Kuala Lumpur.
- Johnson, T., and Fendrich, M. (2005). A Validation of the Crowne-Marlowe Social Desirability Scale. Paper Presented at the American Association for Public Opinion Research, St Petersburg, FL.
- Jones, P., & Schmidt, R. (2004). Retail employment and disability. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 32(9): 426– 429.
- Ju, S., Roberts, E., & Zhang, D. (2013). Employer attitudes toward workers with disabilities: A review of research in the past decade. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 38(2), 113–123.
- Ju, S., Zhang, D., & Pacha, J. (2011). Employability Skills Valued by Employers as Important for Entry-Level Employees with and without Disabilities.
- Kamarudin, M. F., Starr, K., Abdullah, A. N., & Husain, K. (2014). Communicating change in organizational restructuring: A grounded theory case study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155, 496-501.
- Kamarul Azmi. (2012). *Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan Kualitatif*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Kathy, P. & Gareth, R. (2000). Coastwatch UK: a public participation survey. *Journal of Coastal Conservation* 6, 61-66.
- Katz, I., Hass, R.G. & Bailey, J. 1988 Attitudinal ambivalence and behavior towards people with disabilities. Dlm. H.E. Yunker, (pnyt.), *Attitudes Toward Persons With Disabilities* 47-57 New Year : Springer Publishing Company.
- Kaye, H., Jans, L. and Jones, E. (2011). Why Don't Employers Hire and Retain Workers with Disabilities? *Journal of Occupational Rehabilitation*, 21, 526-536.
- Keel, J. H., Mesibov, G. B., & Woods, A. V. (1997). TEACCH-supported employment program. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 27(1), 3-9.

- Kelley, S.D.M., & Lambert, S.S. (1992). Family support in rehabilitation: A review of research, 1980- 1990. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 36(2), 98-119.
- Kelliher, F. (2005). Interpretivism and the pursuit of research legitimisation: An integrated approach to single case design. *The Electronic Journal of Business Research Methodology*.
- Kezar, A. (2003). Taking the reins: Institutional transformation in higher education.
- Khoo, S.L., Tiun, L.T., & Lee, L.W (2013). Workplace discrimination against Malaysian with disabilities: Living with it or fighting against it? *Disability Studies Quarterly*, 33 (3).
- Kiernan, W., and Brinkman, L. (1988). Disincentives and Barriers to Employment. In P. Wehman and M.S. Moon (Eds.), *Vocational Rehabilitation and Supported Employment*.
- Killiam, S.G., Patranek, I., & Harding, G. (1996). Parents in charge of the system: Strategies for increasing supported employment opportunities for individuals with severe disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 6(1), 41-45.
- King, A. (1993). Doing the right thing for employees with disabilities. *Training and Development*, 47, 44-47.
- King, M. F., & Bruner, G. C. (2000). Social desirability bias: A neglected aspect of validity testing. *Psychology & Marketing*, 17(2), 79–103.
- Kirk, S.A. (1963) Behavioral Diagnosis and Remediation of Learning Disabilities. *Proceedings of the Conference on Exploration into Problems of the Perceptually Handicapped*, Chicago III, Fund for the Perceptually Handicapped, Inc.
- Kirklees Learning Disability Partnership Board. (2008). *An Employment Strategy for People With Learning Disabilities*.
- Krueger, R., & Casey, M. (2000). *Focus Group: A Practical Guide for Applied Research* (3rd ed.). London.
- Kuder, G. F., & Richardson, M. W. (1937). The theory of the estimation of test reliability. *Psychometrika*, 2, 151–160.
- Kukla, M & Bond, G. R. (2009). The working alliance and employment outcomes for people with severe mental illness enrolled in vocational programs. *Rehabilitation Psychology*, 54(2), 157-163.
- Kutty, A.T.T. (1993). Parents associations for vocational training and employment of persons with mental retardation. *Indian Journal of Disability and Rehabilitation*, 7(1), 53-58.

- LaGrow, S. J., & Daye, P. (2005). Barriers to employment identified by blind and vision-impaired persons in New Zealand. *Social Policy Journal of New Zealand*, 26, 173-185.
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. In L. Bryson (Ed.), *The communication of ideas* (pp. 37-51). New York: Harper and Row.
- Lau, Ahmad Shamsuri & Chew. (2011). Peranan kaunselor dan perkhidmatan kaunseling kerjaya bagi orang kurang upaya. *Atikan*, 1(2), 233-246.
- Lazar, J., Feng, Ji. H., & Hochheiser, H. (2010). *Research Methods in Human-Computer Interaction*. Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Leblebici, D. (2012). Impact of Workplace Quality on Employee Productivity: Case Study of a Bank in Turkey. *Journal of Business Economics and Finance*, 1, 38-49.
- Lengnick-Hall, M. L., Gaunt, P. M., & Kulkarni, M. (2008). Overlooked and underutilized: People with disabilities are an untapped human resource. *Human Resource Management*, 47, 255-273.
- Li, Eria Ping Ying. (2004). Self-percieved equal opportunities for people with intellectuakl disability. Volume 27-issue 3-pp 241-245.
- Lim G and Ng H, (2001). Biasing Effects of Physical Disability, Race and Job Skill Level on Assessment of Applicants, *Asia Pacific Journal of Human Resources*. Vol 39, pp 82-108.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Newbury Park: Sage Publication.
- Linz, S.J. (2003). Job satisfaction among Russian workers. *International Journal of Manpower*. 24 (6): 626-652.
- Locke, E. A., Smith, P. C., Kendall, L. M., Hulin, C. L., & Miller, A. M. (1964). Convergent and discriminant validity for areas and rating methods of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 48: 313-319.
- Loo R. (2004). Kolb's learning styles and learning preferences: is there a linkage? *Educational Psychology*, 24(1), 99-108.
- M. Rezaul Islam. (2015). Right of the People with Disabilities and Social Exclusion in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, Vol.5.
- Majid Ali, Muhammad Asif Khan, Fakhra Mushtaq, Muhammad Atif Khan & Syed Mubasher Hussain Naqvi. (2013). Sway of Islamic work ethics on employees commitment and satisfaction in banking sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(8), 389-399.

- Mansour, M. (2009) Employers' Attitudes and Concerns about the Employment of Disabled People. *International Review of Business Research Papers*, 5, 209-218.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2006). *Designing qualitative research* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications, Inc Resource Network.
- Marumoagae M (2012). Disability discrimination and the right of disabled persons to access the labour market.
- McDaniel, R., and Flippo, K. (1988). Rehabilitation Management and Supported Employment. In P. Wehman and M.S. Moon (Eds.), *Vocational Rehabilitation and Supported Employment*.
- McDonnall, M. E. (2005). The Ticket to Work Program: Employment networks' views on serving blind or visually impaired beneficiaries.
- McFarlin, D.B., Song, J. and Sonntag, M. (1991). Integrating the disabled into the work force: A survey of Fortune 500 company attitudes and practices. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, 2.
- McShane, S.L., & Von Glinow, M.A. (2005). *Organizational Behavior*. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Merriam, S.B. (1998) *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.
- Merriam, S.B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. San Francisco: Josey-Bass Publishers.
- Michalko, R. (2002). *The Difference that Disability Makes*. Philadelphia, PA.: Temple University Press.
- Migliore, A., Grossi, T., Mank, D., & Rogan, P. M. (2008). Why do adults with intellectual disabilities work in sheltered workshops? *Journal of Vocational Rehabilitation*, 28(1): 29–40.
- Migliore, A., Mank, D., Grossi, T., & Rogan, P. (2007). Integrated employment or sheltered workshops: Preferences of adults with intellectual disabilities, their families and staff. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 26: 5–19.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mobley, W.H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*. 62 (2): 237-240.

- Mobley, W.H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Mohd Hafiz Abd Rahman. (2009). *The Study of Development Programs for the Disabled Community in Malaysia: The Opportunities and Problems in Education and Employment*. Disertasi Sarjana Ekonomi Tidak Diterbitkan. Kuala Lumpur: UM.
- Mohd Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Mohd Saidi et al., (2018). Mohd Saidi, H., Amin, A. S., & Mohamad Aun, N. S. (2018). Isu dan Cabaran Pekerjaan Orang Kurang Upaya Penglihatan di Malaysia. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 32(4), 55–65. Dicapai daripada <http://journalarticle.ukm.my/14958/1/438-1686-1-SM.pdf>
- Mohd Yassin Abd. Kadir. 2005. *Peluang Kenaikan Pangkat untuk Orang Kurang Upaya*, NCBM Outreach, Issue No 39, April-June 2005.
- Moore, D. & Fishlock, S. (2006). *Can do volunteering: A guide to involving young disabled volunteers*. Retrieved from <https://www.energizeinc.com/art/subj/documents/canDOweb.pdf>
- Morris, J. (1991). *Pride against Prejudice: Transforming Attitudes to Disability*. London: The Women's Pres.
- Mutiara S. Panggabean, M.E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia. Gaya Chicago.
- Neufeldt A and Albright A, (1998). *Disability and self-directed employment*. Ontario Captus Press.
- New Straits Times. (2005). *Asia's disabled lag in jobs, education*. p. 42.
- Newman, W. L. (2006). *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Ed. Ke-6. Boston: Pearson Education.
- Noble, J. (1985). *The benefits and costs of supported employment and impediments to its expansion*. Presentation to the Policy Seminar on Supported Employment, Virginia Institute for the Developmentally Disabled, Richmond, Virginia.
- Ogawa, H. (2002). *Training Material for Job Coaching*. Yokohama City, Japan: Nakamachidai Center on Developmental Disabilities.
- Oliver, M. (1990). *The Politics of Disablement*. London: The Macmillan Press Ltd.
- Oliver, M. (1996). *Understanding Disability: From Theory to Practice*. (2nd. ed). London: Macmillan.

- Othman Lebar. (2009), *Penyelidikan Kualitatif Pengenalan Kepada Teori dan Metod*, cetakan ketiga, Tanjung Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Pagan, R. & Malo, M.A. (2009). Job satisfaction and disability: lower expectations about jobs or a matter of health? *Spanish Economic Review*, 11, 51-74.
- Parette, H.P. (1997). Assistive technology devices and services. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 32(4), 267-280.
- Parmenter, T. (2011). Promoting training and employment opportunities for people with intellectual disabilities: International experience. *Employment Working Paper*.
- Patton, M. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Patton, M. Q. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation* (No. 4). Sage.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). SAGE Publications.
- Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 16, (2010). Pencapaian dasar satu peratus peluang pekerjaan dalam perkhidmatan awam kepada Orang Kurang Upaya.
- Perangkaan Pendidikan Malaysia. (2016). *Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan*.
- Perry Da, (2002). Promoting employment of people with disabilities: The ILO perspective. Paper presented at the Seminar on Employment for the Disabled, Kuala Lumpur.
- Personal Data Protection Act (PDPA) Malaysia. (2010). *Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (Akta 709)*. Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Peter, V., & Ferlis, B. (2014). Cabaran pekerjaan dan kesan kepada kesejahteraan hidup OKU penglihatan yang berkeluarga di Sabah. Seminar Kebangsaan Integriti Keluarga 2014. Universiti Malaysia Sabah. Kota Kinabalu, Sabah, 11 Disember.
- Philippine Statistics Authority. (2022). Disability Statistics. Dicapai daripada <https://psa.gov.ph/content/disability-statistics>
- Ping Ying Li, Eria (2004). Self-perceived equal opportunities for people with intellectual disability. *International Journal of Rehabilitation Research*, 27(3), 241-245.
- Polkinghorne, D. (1988). *Narrative knowing and the human sciences*. New York: State University of New York Press.

- Powell, T. H., Panscofar, E.L., Steere, D.E., Butterworth, J., Itzkowitz, I.S. and Rainforth, B. (1991). *Supported Employment: Providing Integrated Employment Opportunities for Persons with Disabilities*. Longman. New York.
- Prosser, H., & Moss, S. (1996). Informal care networks of older workers with an intellectual disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 9(1), 17-30.
- Purvis, A., Lowrey, J., & Dobbs, L. (2006). *WORKSTEP evaluation case studies : Exploring the design, delivery and performance of the workstep programme*. Leeds: Department of Work and Pensions.
- Puvenesvary, M., Radzih, A.R., R. Sivabala, N., Mastura, B., Noor Fadhilah, M.N. & Noor Hashim A.A. (2008). *Qualitative research: Data collection & data analysis techniques*. Sintok: Universiti Utara Malaysia Press
- Rahimah M. Noh. (2010). *Tingkah laku kognitif usahawan orang kurang upaya (OKU) di Malaysia*.
- Reid, P. M., & Bray, A. (1998). Real Jobs: The perspectives of workers with learning difficulties. *Disability & Society*, 13(2): 229–239.
- Remenyi, D., Williams, B., Money, A., & Swarts, E. (1998). *Doing Research in Business and Management: An Introduction to Process and Method*.
- Rescher, N. (2005). *Value matters: studies in axiology*. Frankfurt: Ontos Verla.
- Resnick, S.G., & Rosenheck, R. (2007). Dissemination of supported employment in department of Veterans Affairs. *Journal of Rehabilitation Research & Development*, 44, 867-877.
- Robbins, S.P. (2009) *Essentials of Organizational Behavior*. 8th Edition, Pearson Education, Inc., Prentice Hall, Diamond.
- Rohany Nasir. (2003). *Isu-isu kaunseling dan PerkeAmbangan Kerjaya*. Kuala Lumpur: Utusan Publications and Disributors.
- Ronalds, C. (1990). *National Employment Initiatives for People With Disabilities: A Discussion Paper*. Australian Government Publishing Service: Canberra
- Rosse, J. G., & Hulin, C. L. (1985). Adaptation to work: An analysis of employee health, withdrawal, and change. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(3), 324–347.
- Rozmi Ismail. (2015). *Metodologi Kajian Teori dan Praktis Bangi*: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.

- Rusch, F. R. (1993). *Supported employment: models, methods and issues*. Sycamore, IL: Sycamore Publishing Company.
- Rusch, F. R., & Hughes, C. (1989). Overview of Supported Employment. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 22(4), 351–363.
- S. L. Khoo, T. L. Ta, and L. W. Lee, (2012). The Role of the state towards employability of Malaysian PWDs-Myth or reality? *World Academy of Science, Engineering and Technology*, vol. 66, pp. 1102-1107.
- Sabitha Marican. (2006). *Penyelidikan Sains Sosial Pendekatan Pragmatik*. Batu Caves: Penerbit Edusystem Sdn.Bhd.
- Saloviita, T. (2000). Supported employment as a paradigm shift and a cause of legitimation crisis, in *Disability and Society*, Vol. 15, No. 1, 1 Jan. 2000, pp. 87-98.
- Sami, H., Wang, J., & Zhou, H. (2011). Corporate governance and operating performance of Chinese listed firms. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation*, 20(2): 106–114.
- Saunders, P. (2007). Social exclusion: challenges for research and implications for policy. *The Economic and Labour Relations Review*, 19(1).
- Scheid, T. L., Anderson, C. (1995). Living with chronic mental illness: Understanding the role of work. *Community Mental Health Journal*, 31, 163–176. Secker.
- Schram, T. (2003). *Conceptualizing Qualitative Inquiry*. Columbus, OH: Merrill Prentice Hall.
- Scott, D. C. (1993). Assessing the effects of organizational commitment and job satisfaction on turnover: An event history approach. *The Prison Journal*. 74 (3): 279-305.
- Scott, M; Swortzel, K.A; Taylor, W.N; (2005). Extension agents' perceptions of fundamental job characteristics and their level of job satisfaction. *Journal of Southern Agricultural Education Research*. 55(1), 88- 101.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: a skill building approach*. Ed. 4. New York: John Wiley & Sons.
- Selamat MN, Mukapit M. (2018). The relationship between task factors and occupational safety and health (OSH) performance in the printing industry. *Akademika*, 88(3): 65-76.
- Shakespeare, Tom, & Officer, A. (2011). *World report on disability*. Disability and Rehabilitation.

- Shamsuddin Bardan. (2002). Employment Opportunities for PWDs in Malaysia Private Sector. Seminar on Employment for Person with Disabilities. Ministry of Human Resources Malaysia: Kuala Lumpur.
- Shema Tariq & Woodman, J. (2013). Using mixed methods in health research. *Journal of the Royal Society and Medicine*.
- Sheppard, L. & Unsworth, C. (2010). Developing Skills in Everyday Activities and Self-Determination in Adolescents With Intellectual and Developmental Disabilities. *Remedial and Special Education*, 32(5), pp.393–405.
- Silverman, D. (2020). *Interpreting Qualitative Data* (6th ed.). SAGE Publications.
- Siti Aliza Alias. (2013). Beatrice Fernandez v Sistem Penerbangan Malaysia : A Constitutional Critique. In Khairil Azmin Mokhtar (Ed.), *Constitutional Law and Human Rights in Malaysia: Topical Issues and Perspectives*: Sweet & Maxwell Asia.
- Smith, A., & Twomey, B. (2002). Labour market experiences of people with disabilities. *Labour Market Trends*.
- Smith, R. H. (2000) Assimilative and contrastive emotional reactions to upward and downward social comparisons. In J. Suls L. Wheeler (Eds.), *Handbook of social comparison: Theory and research* (pp.173 -200). New York.
- Solovieva, T. I., D.L. Dowler, R.T. Walls. (2011). Employer benefits from making workplace accommodations. *Disability and Health Journal*, Vol. 4. Pp 39–45.
- Sorrells, A. M., Rieth, H. & Sindelar, P. (2004). *Critical Issues in Special Education*.
- Srivastava, S. (1999) *The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives*.
- Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks, California.
- Stalker, K. (2012). Theorizing the position of people with learning difficulties within disability studies: progress and pitfalls. In N. Watson, A. Roulstone, & C. Thomas (Eds.), *Routledge Handbook of Disability Studies*. London: Routledge.
- Stalker, K., & Lerpiniere, J. (2008). Rights and Responsibilities : The Disability Discrimination Act (1995) and Adults with Learning Disabilities. *The Fourth International Disability Studies Conference*. Lancaster.
- Statistic Canada, Participation and activity limitation survey (2006): Labour Force Experience of people with disabilities in Canada.

- Statistics New Zealand. (2007). 2006 disability survey. Wellington: Statistics New Zealand.
- Stephen, K.H., Lita, H.J., & Erica, C.J. (2011). Why Don't Employers Hire and Retain Workers with Disabilities? *Journal of Occupational Rehabilitation*. Vol. 21. No. 4. Pp 526-536.
- Stevens, G. R. (2002). Employers' perceptions and practice in the employability of disabled people : a survey of companies in south east UK employers perceptions and practice in the employability of disabled people : a survey of companies in south east UK. *Disability & Society*, 17(7): 779–796.
- Stone, D. L., & Sawatzki, D. M. (1980). Hiring the Handicapped: A Study of the Factors Affecting the Employment of the Physically Disabled. *Journal of Vocational Behavior*, 16(3), 274–287.
- Stone, E., & Priestley, M. (1996). Parasites, pawns and partners: disability research and the role of non-disabled researchers. *The British Journal of Sociology British*. *Journal of Sociology*, 47(4): 699–716. Retrieved from <http://www.blackwellpublishing.com/bjos>.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Sullivan. M. (1991). From Personal Tragedy to Social Oppression: The Medical Model and Social Theories of Disability. *New Zealand Journal of Industrial Relations*, 16 (3): 255-272.
- Supranto. J. (1986). *Kaedah penyelidikan – Penggunaannya dalam pemasaran*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. (Penterjemah: Ismail Rejab dan Nik Rahimah Nik Yacob.
- Ta, T.L. & Leng, K.S. (2013). Challenges Faced by Malaysians with Disabilities in the World of Employment. *Disability, CBR & Inclusive Development Journal*, 24(1), pp.6–21.
- Taleporos, G. (2014). Employment and disability: A complex problem with no simple solution. Ramp Up for ABC. Retrieved from <http://www.abc.net.au/rampup/articles/2014/01/13/3922428.htm>
- Tang, T.L.P., Kim, J.K., & Tang, T.L. (2002). Endorsement of the money ethic, income, and life satisfaction: A comparison of full-time employees, part-time employees, and non-employed university student. *Journal of Managerial Psychology* 17 (6): 442-467.
- Thakker, D.A. (1997). Employers and the Americans with Disabilities Act: Factors influencing manager adherence with the ADA, with specific reference to

- individuals with psychiatric disabilities (Doctoral Dissertation, University of Pennsylvania, 1997). Dissertation Abstracts International, 58-03A.
- The Annual Population Survey March (2016), retrieved from NOMIS: www.nomisweb.co.uk
- The Islamic Workplace. (2012). Disabled and physically impaired Muslims. *The Islamic Workplace*. Retrieved from:
- The National Joint Committee on Learning Disabilities. Anonymous. (1988). Letter to NJCLD Member Organizations.
- Thomas, C. (2007). Sociologies of Disability and Illness : Contested Ideas in Disability Studies and Medical Sociology (p. ix, 213 p.). Hound mills, Basingstoke: Palgrave Macmillan. Retrieved from:
- Tiffin, J., and Ernest J. M. (1958). *Industrial Psychology*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Tinklin, T. & Hall, J. (1999). Getting round obstacle: Disabled students' experiences in higher education in Scotland. *Studies in Higher Education*, 24(2), 183-194.
- Tiun Ling Ta, Lee Lay Wah, Khoo Suet Leng. (2011). Employment of People with Disabilities in the Northern States of Peninsular Malaysia: Employers' Perspective.
- Townsley, R. Marriott, A. and Ward, L. (2009). Access to independent advocacy: an evidence review.
- Traylor, M. (1983). Ordinal and interval scaling. *Journal of the Market Research Society* 25(4), 297–303.
- Turmusani, M. (2004). An eclectic approach to disability research: A majority world perspective. *Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal*.
- United Nation Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP), 2003. Asian and Pacific decade of disabled persons (2003 – 2012): Biwako Millennium Framework for Action: Towards an inclusive, barrier-free and rights-based society for persons with disabilities in Asia and the Pacific.
- United Nations. (1946). *The Universal Declaration of Human Rights*. Geneva: United Nations.
- Uppal, S. (2005). Disability, workplace characteristics and job satisfaction, *International Journal of Manpower*.
- Urbain, C. (1997). *Supported employment using a natural supports approach: A handbook for parents*. PACER center. Minneapolis: Author.

- Van Dierendonck, Schaufeli, & Buunk. (2001). Burnout and inequity among human service professionals: A longitudinal study. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Van Zelst, R. H. (1952). Sociometrically selected work teams increase production. *Personnel Psychology*, 5, 175–185.
- Vasoo, S. (1997). Employment opportunities for the disabled in Singapore: Some issues and challenges. *Asia & Pacific Journal on Disability*, 1(8):15–19.
- Vaughan, C. E. (1997). *People-first language: An unholy crusade*. UK: National Federation of the Blind. [online]. Retrieved from:
- Vehmas, S., & Makela, P. (2008). The ontology of disability and impairment: a discussion of the natural and social features. In Kristiansen, K., Vehmas, S. & Shakespeare, T. (Eds.), *Arguing about Disability: Philosophical Perspectives*. London and New York.
- Wan Arnidawati (2013). *Supported Employment: Persons with Learning Difficulties in Malaysia*. University of Warwick.
- Wehbi, S., & El-Lahib, Y. (2007). The employment situation of people with disabilities in Lebanon: challenges and opportunities. *Disability & Society*, 22(4): 371–382.
- Wehman, P. (1981). *Competitive Employment: New Horizons for Severely Disabled Individuals*. Paul Brookes Publishing.
- Wehman, P. and Moon, M.S. (Eds.). (1988). *Vocational Rehabilitation and Supported Employment*. Paul Brookes Publishing.
- Wehman, P., & Kregel, J. (1994). Supported Employment: A Decade of Rapid Growth and Impact. *American Rehabilitation*, 20(1), 31–43.
- Wehman, P., Revell, G., & Kregel, J. (1998). Supported employment 1986-1995: A decade of growth. *American Rehabilitation*, 24(1), 31-43.
- Wehman, P., Sherron, P., Kregel, J., Kreutzer, J., Tran, S., Cifu, D. (1993). Return to work for patients following severe traumatic brain injury: Supported employment outcomes after five years. *American J. of Physical Medicine and Rehabilitation*, Dec. 72 (6), 355-363.
- WHO-ICF (2006). World Health Organisation: International of Functioning, Disability and Health (ICF), United Nations.
- Will, M. (1984). *Supported employment for adults with severe disabilities: An OSERS program initiative*. Washington, DC: Office of Special Education and Rehabilitative Services.

- Wilson, A. (2003). "Real Jobs", "Learning Difficulties" and Supported Employment. *Disability & Society*, 18(2): 99–115.
- Wistow, R., & Schneider, J. (2003). Users views on supported employment and social inclusion : A qualitative study of 30 people in work. *British Journal of Learning Disabilities*.
- Wolfensberger, W. (1972). *The Principle of Normalization in Human Services*. Toronto, Canada: National Institute on Mental Retardation.
- Wolffe, K. E. (2012). Employment success: What research tells us about youth and adult with visual impairments. Working Paper Organized CRIR-MAB McKay Rehabilitation Center. 22 January.
- Wong, H. S. (2017). A qualitative study on job satisfaction among blind and visually impaired employees. *International of Business and Management*, 2(2).
- WRC Social and Economic Consultants, (2008). Research report on the operations and effectiveness of the supported employment programme.
- Yates, L. (2004). *What Does Good Education Research Look Like? Situating a Field and Its Practices*. New York: Open University Press.
- Yin, R. K., (1994). *Case Study Research Design and Methods: Applied Social Research and Methods Series*. Second edn. Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.
- Yukl & Wexley, (1977). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalialia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Zaharah Abd Kadir, Jamaliah Bejor, Rohana Nathiman, Badariah Moamed & Jaafar Khamis (2003). Meningkatkan Kemahiran Membentuk Ungkapan Kuadratik. *Jurnal Penyelidikan Pendidikan*, Jld 7: 12– 19.
- Zainolrin Saari (2005). Keberkesanan Pendidikan serta Latihan Teknik & Vokasional di Kalangan Golongan Orang Kurang Upaya dalam Melahirkan Keperluan Sumber Guna Tenaga Negara, 2005. Disertasi Sarjana: Universiti Teknologi Malaysia.
- Zainudin Mohd Isa. (2004). Peranan Masyarakat dalam Mempertingkatkan Kerjaya Golongan Keperluan Khas. Seminar Kebangsaan Pendidikan Khas.
- Zinaida Ariffin. 2006. Kerjaya untuk orang kurang upaya. PTS Distribution Sdn. Bhd. Diperoleh daripada <http://books.google.com.my/books>

LAMPIRAN



KAJIAN PENGANGGURAN OKU DAN PELAKSANAAN PROGRAM PERKHIDMATAN JOB COACH DI KEDAH

Tuan/ Puan

Saya merupakan pelajar calon Doktor Falsafah (Ph.D) dari Universiti Utara Malaysia dan sedang menyiapkan kajian bertajuk pengangguran OKU dan pelaksanaan program perkhidmatan Job Coach di kedah.

Kajian ini memerlukan maklumat daripada pihak Tuan/Puan bagi mengetahui isu pengangguran OKU dan pelaksanaan perkhidmatan Job Coach yang telah dilaksanakan oleh pihak kerajaan.

Kajian ini hanya bertujuan akademik semata-mata dan sebarang maklumat yang diperoleh melalui soalan ini adalah **RAHSIA**. Sehubungan dengan itu, saya memohon kerjasama Tuan/Puan untuk menjawab soalan ini. Kerjasama dan jasa baik Tuan/Puan amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Yang Benar,

NOOR FATIHAH BT MAT RADZI

Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa,UUM

No. Telefon: 013-5311662

Email: fatihahmatradzi@gmail.com

Soalan Temu bual (Pegawai Pelaksana)

Penyelidikan 1: Meneliti cabaran-cabaran yang dihadapi oleh OKU dalam usaha mereka mendapatkan pekerjaan

BAHAGIAN A: LATAR BELAKANG INFORMAN

1. Minta Tuan/Puan memperkenalkan diri?
2. Berapa lamakah tempoh jawatan yang dipegang oleh Tuan/ Puan?

BAHAGIAN B: CABARAN-CABARAN YANG DIHADAPI OKU UNTUK MENDAPATKAN PEKERJAAN

1. Apakah antara cabaran-cabaran yang dihadapi OKU untuk mendapatkan pekerjaan?
2. Bagaimanakah kerajaan memainkan peranan untuk mengurangkan pengangguran dalam kalangan OKU?
3. Adakah dasar untuk OKU seperti dasar satu peratus yang dilaksanakan oleh pihak kerajaan mencapai sasarannya? Statistik diperlukan.
4. Apakah yang kerajaan lakukan dalam menyediakan peluang pekerjaan untuk OKU selain daripada pelaksanaan Job Coach pada masa ini?
5. Apakah langkah-langkah atau cadangan Tuan/Puan untuk polisi yang digubal bagi membantu OKU yang sedia ada?
6. Apakah jenis Program Pendidikan yang ditawarkan oleh Jabatan Pendidikan Negeri Kedah kepada golongan OKU?
7. Adakah kurikulum pendidikan dan latihan yang dilaksanakan sesuai dengan golongan OKU?
8. Apakah perancangan pihak kerajaan bagi menambahbaik sistem pendidikan untuk OKU pada masa hadapan?
9. Pada pendapat Tuan/Puan, bagaimana sikap atau penerimaan majikan terhadap OKU?
10. Apakah yang kerajaan lakukan pada masa ini untuk meyakinkan majikan mengambil OKU bekerja?
11. Apakah manfaat yang akan diperolehi oleh majikan sekiranya mengambil OKU bekerja?
12. Pada pendapat Tuan/Puan, adakah OKU berani berhadapan dengan dunia pekerjaan?
13. Apakah cadangan daripada pihak Tuan/Puan untuk meningkatkan keyakinan OKU bagi menghadapi dunia pekerjaan?
14. Apakah jenis bantuan dan sokongan yang diberikan kepada OKU pada masa sekarang?
15. Berapakah peruntukan yang disediakan oleh pihak kerajaan pada golongan ini?
16. Adakah peruntukan yang disalurkan melalui JKM dapat meringankan beban OKU?

Soalan Temu bual (Wakil Majikan)

Penyelidikan 2: Mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan keengganan majikan mengambil OKU dalam organisasi mereka

BAHAGIAN A: LATAR BELAKANG INFORMAN

3. Minta Tuan/Puan memperkenalkan diri?
4. Berapa lamakah tempoh jawatan yang dipegang oleh Tuan/ Puan?

BAHAGIAN B: KEENGGANAN PIHAK MAJIKAN MENGAMBIL OKU BEKERJA

1. Apakah kriteria OKU yang akan diambil bekerja?
2. Bagaimana penerimaan Tuan/Puan terhadap pekerja OKU?
3. Mengapakah sesetengah majikan sukar untuk mengambil OKU bekerja?
4. Apakah faktor yang menyebabkan majikan enggan mengambil OKU bekerja?
5. Apakah cabaran dalam menggajikan OKU?
6. Adakah kurangnya pendedahan tentang OKU kepada majikan menyebabkan mereka enggan mengambil OKU bekerja?
7. Adakah Tuan/Puan tahu manfaat yang boleh diperolehi sekiranya mengambil OKU bekerja?
8. Pada pendapat Tuan/Puan bagaimanakah kerajaan perlu memainkan peranan dalam menyokong OKU?
9. Apakah yang kerajaan lakukan pada masa ini untuk meyakinkan majikan mengambil OKU bekerja?
10. Adakah Tuan/Puan rasa kerajaan memainkan peranan yang sepatutnya dalam membantu OKU bekerja dalam pasaran terbuka?
11. Pada pendapat Tuan/Puan, adakah OKU berani berhadapan dengan dunia pekerjaan?
12. Apakah cadangan daripada pihak Tuan/Puan untuk meningkatkan keyakinan OKU bagi menghadapi dunia pekerjaan?

Soalan Temu bual (Wakil OKU)

Penyelidikan 3: Menganalisis peranan pelaksanaan program Job Coach dalam meningkatkan kepuasan kerja OKU

BAHAGIAN A: LATAR BELAKANG INFORMAN OKU

1. Minta saudara/saudari memperkenalkan diri?
2. Minta saudara/saudari menceritakan tahap pendidikan saudara?

BAHAGIAN B: PENGALAMAN/ KEPUASAN KERJA

1. Adakah anda pernah bekerja sebelum ini?
2. Adakah anda terfikir sukar untuk anda mendapatkan pekerjaan?
3. Adakah anda menghadiri mana-mana pusat latihan sebelum menyertai kerja sekarang?
4. Apakah bentuk latihan yang anda terima?
5. Bagaimana anda boleh bekerja di sini? Adakah terdapat sebarang syarat minimum untuk mendapatkan pekerjaan di sini?
6. Adakah anda masih tinggal bersama keluarga anda?
7. Bagaimanakah anda pergi bekerja?
8. Bolehkah anda menerangkan skop kerja anda?
9. Apakah perasaan anda apabila anda ditawarkan pekerjaan ini?
10. Adakah anda fikir majikan yakin bahawa anda boleh melakukan kerja sekarang?
11. Sila terangkan apa yang telah anda lalui dalam proses pemilihan dan pengambilan secara terperinci?
12. Bolehkah anda berkongsi pengalaman anda pada hari pertama anda bekerja di sini?
13. Bagaimanakah hubungan dan interaksi sosial anda dengan rakan sekerja anda?
14. Apakah antara pengalaman positif/negatif yang pernah anda alami?
15. Apakah persepsi rakan anda terhadap pekerjaan anda sekarang?
16. Adakah anda menyukai pekerjaan anda sekarang? kenapa?
17. Adakah majikan bertanya kepada anda jenis pekerjaan yang anda paling suka atau tugas mana yang anda lebih suka?
18. Apakah yang menarik minat anda terhadap jawatan atau gaji yang diberikan?
19. Apakah yang anda suka tentang pekerjaan anda sekarang?
20. Adakah anda fikir anda memerlukan sebarang bantuan untuk mengendalikan kerja? Bagaimana?
21. Bolehkah anda memberitahu kami jenis bantuan yang diberikan kepada anda dalam organisasi?
22. Adakah anda rasa anda sesuai dengan pekerjaan yang anda lakukan sekarang? Mungkin anda perlu diberi tugas yang berbeza dalam jabatan yang berbeza?
23. Apakah jenis pekerjaan yang paling sesuai dengan anda?
24. Jika anda ditawarkan peluang kerjaya yang menarik, atau pekerjaan yang lebih baik di tempat lain, adakah anda bersedia untuk berpindah?

Penyelidikan 4: Menilai pandangan pihak berkepentingan mengenai keberkesanan program Job Coach dalam membantu OKU memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan keupayaan dan keperluan mereka.

1. Pada pandangan Tuan/Puan, adakah pelaksanaan Job Coach berkesan kepada OKU?
2. Minta Tuan/Puan kongsi kebaikan dan kekurangan yang dapat dilihat daripada perkhidmatan Job Coach ini.
3. Adakah Tuan/Puan berpuas hati dengan perkhidmatan Job Coach setakat ini? Jika Ya, mengapa? Jika Tidak, mengapa?
4. Bagaimanakah Tuan/Puan melihat Job Coach pada masa akan datang?

BAHAGIAN B : PROGRAM PERKHIDMATAN JOB COACH

Garis Panduan Program Perkhidmatan Job Coach 2014
Pindaan 2018

Jadual 1(a) : Bilangan Job Coach

Kedudukan Daftar Job Coach	PDK		NGO		JUMLAH		JUMLAH KESEORUHAN
	Lelaki	Perempuan	Lelaki	Perempuan	Lelaki	Perempuan	
	Bilangan Job Coach pada akhir setengah tahun pertama/ kedua					0	
Bilangan Job Coach yang baru					0	0	0
Jumlah Job Coach	0	0	0	0	0	0	0

Jadual 1(b) : Bilangan Job Coach yang membuat tuntutan

Kedudukan Daftar Job Coach	PDK		NGO		JUMLAH		JUMLAH KESEORUHAN
	Lelaki	Perempuan	Lelaki	Perempuan	Lelaki	Perempuan	
	Bilangan Job Coach pada akhir setengah tahun pertama/ kedua					0	
Bilangan Job Coach yang baru					0	0	0
Jumlah Job Coach yang telah membuat tuntutan	0	0	0	0	0	0	0

Jadual 1(c) : Bilangan Job Coach yang telah mendapat kelulusan tuntutan

Kedudukan Daftar Job Coach	PDK		NGO		JUMLAH KESEORUHAN	
	Bil	Jumlah Tuntutan (RM)	Bil	Jumlah Tuntutan (RM)	Bil	Jumlah Tuntutan (RM)
	Bilangan Job Coach pada akhir setengah tahun pertama/ kedua					0
Bilangan Job Coach yang baru					0	0
Jumlah Job Coach yang telah mendapat kelulusan tuntutan	0	0	0	0	0	0

Jadual 2(a) : Bilangan OKU yang menerima perkhidmatan Job Coach dan Kekal Bekerja Mengikut Kategori OKU

Kategori OKU	Masalah Pembelajaran	Penglihatan	Fizikal	Pendengaran	Pertuturan	Mental / Psikososial	Pelbagai Kategori	Jumlah
Bilangan OKU pada akhir setengah tahun pertama/ kedua								0
Bilangan OKU yang baru								0
(a) Jumlah OKU yang menerima perkhidmatan Job Coach	0	0	0	0	0	0	0	0
Bilangan OKU yang telah berhenti sebelum 6 bulan								0
Bilangan OKU yang berhenti selepas 6 bulan								0
(b) Jumlah OKU yang telah berhenti	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah OKU yang kekal Bekerja (a)-(b)	0	0	0	0	0	0	0	0

Jadual 2 (b) : Bilangan OKU yang kekal bekerja mengikut tahap pendidikan

Tahap Pendidikan/Kategori OKU	Masalah Pembelajaran	Penglihatan	Fizikal	Pendengaran	Pertuturan	Mental / Psikososial	Pelbagai Kategori	Jumlah
Tidak Bersekolah								0
Sekolah Rendah								0
Menengah Rendah								0
Menengah Atas								0
Sijil (kemahiran)								0
Diploma								0
Ijazah								0
Jumlah	0	0	0	0	0	0	0	0

Jadual 2 (c) : Bilangan OKU mengikut Jenis Pekerjaan dan Pendapatan

Jenis Pekerjaan/ Pendapatan	Bawah RM300	RM301- RM500	RM501- RM700	RM701- RM900	RM901- RM1200	RM1201- RM1500	Atas RM1501	Jumlah
Perkilangan								0
Peruncitan								0
Perhotelan								0
Perniagaan kecil								0
Pertanian								0
Bidang Professional lain-lain (Nyatakan)								0
Jumlah	0	0	0	0	0	0	0	0

Jadual 2 (d) : Bilangan OKU yang kekal bekerja selepas 6 bulan mengikut jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan/ tempoh masa kekal	Bawah 6 bulan	6 bulan-1 tahun	1 tahun-2 tahun	Atas 2 tahun	Jumlah
Perkilangan					0
Peruncitan					0
Perhotelan					0
Perniagaan kecil					0
Pertanian					0
Bidang Professional lain-lain (Nyatakan)					0
Jumlah	0	0	0	0	0

Jadual 2 (e) : Bilangan OKU yang kekal bekerja selepas 6 bulan mengikut majikan

Majikan (Namakan)	Bawah 6 bulan	6 bulan-1 tahun	1 tahun-2 tahun	Atas 2 tahun	Jumlah
Majikan Sedia ada					
1)					
2)					
3)					
4)					
5)					
Majikan Baru					
1)					
2)					
3)					
Jumlah	0	0	0	0	0

Gambar di Pusat Khidmat Setempat Bedong dan Bengkel Daya Sungai Petani

