

**Nota Penyelidikan/Research Note**

**Golongan Profesional Melayu di Terengganu:  
Kajian Sosio-Budaya  
The Malay Professionals in Terengganu:  
A Study of Sosio-Culture**

NOR HAYATI SA'AT

ABSTRAK

*Golongan profesional adalah produk pemodenan masyarakat. Di negara sedang membangun seperti Malaysia, golongan ini menjadi penting dalam usaha memajukan ekonomi dan masyarakatnya. Namun, perkembangan golongan ini tidak seimbang di antara pelbagai etnik dan juga di antara negeri kurang maju di pantai timur dan negeri maju di pantai barat Semenanjung Malaysia. Golongan profesional Melayu berkembang kemudian daripada bukan-Melayu. Justeru, sumbangan mereka dalam proses pemodenan dan pembangunan Malaysia adalah penting untuk dikaji. Kajian ini yang tertumpu ke atas negeri kurang maju, iaitu Terengganu, mempunyai dua objektif: (i) menganalisis proses pembentukan golongan profesional Melayu di Terengganu; dan (ii) mengenal pasti beberapa unsur budaya golongan profesional tersebut. Budaya dalam kajian ini merangkumi kedua-dua aspek iaitu pemikiran dan nilai (peringkat idea) serta tingkah laku seseorang aktor (peringkat perilaku). Kajian ini menggunakan kedua-dua kaedah kuantitatif dan kualitatif termasuk pemerhatian secara langsung. Kaedah kuantitatif menggunakan instrumen soalselidik ke atas 110 orang responden di Kuala Terengganu. Kaedah kualitatif menggunakan teknik temu bual mendalam ke atas sejumlah lima orang informan utama untuk mendapat data yang lebih terperinci mengenai unsur budaya. Kajian perpustakaan juga dilakukan untuk mendapatkan bahan kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji lain, dan juga data dalam dokumen rasmi. Hasil kajian ini telah menyediakan satu profil ciri-ciri golongan profesional Melayu di Terengganu. Kajian ini menunjukkan ciri utama budaya golongan profesional ialah faktor kepuasan dalam bekerja dan minat terhadap pekerjaan. Selain itu, faktor-faktor seperti gaji, peluang kenaikan pangkat, matlamat organisasi yang jelas, serta syarat dan peraturan kerja yang baik juga diambil kira oleh mereka. Dari segi pemikiran pula, mereka menunjukkan kematangan dan berfikiran terbuka, khususnya dalam memberikan pandangan terhadap sesuatu isu mengenai hubungan antara Kerajaan Negeri dengan Kerajaan Pusat. Kajian mendapati hampir keseluruhan responden bersetuju bahawa perlunya kerjasama, bantuan dan sokongan daripada Kerajaan Pusat, terutamanya dari segi peruntukan kewangan untuk membangunkan negeri Terengganu.*

## ABSTRACT

*Professionals are the product of the society's modernisation process. In developing countries like Malaysia, professionals play an important role in economic development and the development of society. However, the growth of professionals has been uneven between ethnic groups as well as between the less developed east coast states and the more developed west coast states of Peninsular Malaysia. Malay professionals emerged later than non-Malay professionals. As such a study on their contribution to Malaysia's modernisation and development is important. This study which focuses on the less developed state of Terengganu has two objectives: (i) to analyse the emergence and expansion of Malay professionals in Terengganu; and (ii) to identify some of the cultural elements of Malay professionals in Terengganu. In this study, culture is defined to include thoughts, values as well as actions. The study uses the quantitative method by administering a set of questionnaire on 110 respondents from among Malay professionals in the public and private sectors in Kuala Terengganu. It also uses the qualitative approach (in-depth interviews with five key informants) including direct observation, as well as library research. The study provides a profile of Malay professionals in Terengganu. It shows that the principal element in their culture is job satisfaction and interest in the job. At the same time, other factors such as salary, opportunities for promotion, clear organisational goals, as well as good terms and conditions of service are also taken into account. In terms of their thinking, they show a level of maturity and openness, especially in their views regarding the relationship between the state and federal governments. The study shows that almost all respondents felt that there should be cooperation, assistance and support from the Federal Government, especially in terms of financial allocation to develop the state of Terengganu.*

## PENGENALAN

Golongan profesional adalah produk proses pemodenan masyarakat. Kelahiran dan perkembangan golongan pengurus dan profesional Melayu sebagai sebahagian penting daripada kelas menengah 'baru' Malaysia adalah hasil daripada pelaksanaan Dasar Ekonomi Baru (DEB) (1971-1990) (Abdul Rahman Embong 2002). Golongan ini memainkan peranan penting dalam pembangunan dan perubahan masyarakat Malaysia. Kajian ini melihat persoalan golongan profesional Melayu dalam kerangka pemodenan dan transformasi masyarakat dalam konteks perubahan sosio-budaya di negeri-negeri Pantai Timur, khususnya Terengganu.

Menurut Abdul Rahman Embong (1998, 2002), golongan pengurus dan profesional merupakan satu kelompok baru dalam struktur kelas masyarakat. Golongan ini lahir hasil daripada perkembangan pesat perindustrian dan

perdagangan. Kemunculan mereka berkaitan erat dengan fenomena pemisahan antara pemilikan dengan pengurusan. Dengan berlakunya pemisahan tersebut, golongan kapitalis yang memiliki syarikat telah dibezakan dengan golongan pengurus dan profesional yang mengendalikan pengurusan syarikat berkenaan. Pemisahan ini telah memunculkan golongan pengurus dan profesional ke pentas sejarah. Mereka menjadi satu golongan yang amat penting bagi perjalanan ekonomi moden. Peranan golongan pengurus dan profesional menjadi semakin menonjol selepas Perang Dunia Kedua sehingga sesetengah sarjana menggambarkan perubahan tersebut sebagai “revolusi pengurusan”. Kejayaan sesebuah organisasi baik awam mahupun swasta bergantung besar kepada sistem pengurusan yang cekap dan ketrampilan pihak pengurus melaksanakan kerja mereka (Abdul Rahman Embong 1998).

Walau bagaimanapun, dalam kajian mengenai golongan pengurus dan profesional ini, terdapat perbezaan di antara ahli sosiologi dengan pengkaji ilmu pengurusan. Menurut Abdul Rahman (1998) lagi, sarjana ilmu pengurusan mengkaji golongan pengurus dan profesional dari sudut sistem dan gaya pengurusan yang mereka laksanakan dalam organisasi. Ahli-ahli sosiologi pula selain menjalankan kajian dari sudut sosiologi organisasi juga mengkaji mereka daripada sudut stratifikasi kelas dan sosio-budaya. Mereka melihat golongan profesional sebagai satu golongan penting dalam kelas menengah dalam keseluruhan struktur masyarakat yang terbahagi mengikut kelas-kelas tertentu dan peranan mereka dalam masyarakat (Abdul Rahman Embong 2002).

Kajian mengenai golongan profesional di Terengganu ini menggunakan perspektif sosiologi untuk menganalisis golongan tersebut.

## OBJEKTIF DAN KEPENTINGAN KAJIAN

Sumbangan pelbagai golongan profesional sama ada profesional berdaftar (seperti jurutera, doktor, arkitek, peguam, dan akauntan), golongan profesional tidak berdaftar (seperti pensyarah, pegawai tadbir dan pengurus pelbagai peringkat) serta golongan separa profesional, misalnya juruteknik, pembantu akauntan dan sebagainya, amat penting dalam pembangunan negara dan masyarakat. Mereka mempunyai kemahiran tertentu serta nilai-nilai sosiobudaya tersendiri. Persoalan inilah yang cuba diteliti dalam kajian mengenai golongan profesional Melayu di Terengganu.

Secara umum, para pengkaji menganggap golongan profesional adalah produk pembangunan dan pemodenan yang pesat dan berada di wilayah atau zon yang maju. Dalam konteks Malaysia, mereka berada di negeri-negeri yang maju seperti di pantai barat Semenanjung. Maka, kajian sebelum ini lebih tertumpu kepada mereka. Akan tetapi, golongan profesional juga terdapat di negeri yang kurang maju seperti Terengganu dan Kelantan walaupun peratusannya tidak besar. Oleh itu, adalah penting dari segi ilmu dan pembuatan dasar untuk melihat

setakat mana golongan profesional telah muncul di negeri ini dan apakah ciri-ciri mereka.

Golongan profesional dalam kajian ini dibahagikan kepada tiga kategori: Pertama, golongan profesional yang berdaftar dengan badan profesional masing-masing seperti peguam (termasuk hakim), doktor, akauntan, arkitek, jurutera, juru ukur dan veterina. Kedua, golongan profesional yang tidak berdaftar seperti pensyarah dan guru, pegawai tadbir, pengurus dan eksekutif peringkat tinggi dan menengah. Dan ketiga, golongan separa profesional. Tahap pendidikan golongan separa profesional umumnya sehingga peringkat diploma, bekerja sebagai juruteknik, penyelia, ketua kerani, pembantu akaun dan lain-lain.

Kajian ini dilakukan pada tahun 2003. Antara objektifnya termasuk memahami sikap dan komitmen mereka kepada kerjaya dan kepada masyarakat sekeliling. Apakah mereka turut berusaha untuk membangunkan negeri ini yang berlainan pemerintahan politik dengan Kerajaan Pusat? Selain itu kajian ini juga melihat unsur budaya kemodenan seperti tabiat membaca buku, akhbar dan majalah. Diharapkan dapatan kajian dapat menambah korpus ilmu dan memberi input kepada dasar negara, iaitu bagaimana boleh membangunkan lagi negeri kurang maju ini dengan memanfaatkan peranan golongan profesional ini.

## METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kedua-dua kaedah kuantitatif dan kualitatif. Kaedah kuantitatif menggunakan instrumen soalselidik untuk menemubual 110 orang responden di Terengganu. Kaedah kualitatif pula menggunakan teknik temu bual mendalam terhadap lima orang informan utama. Kaedah pemerhatian juga digunakan untuk mendapat data yang lebih terperinci dan mendalam mengenai unsur budaya. Selain itu, kajian perpustakaan dilakukan untuk mendapatkan bahan-bahan kajian yang pengkaji lain telah dilakukan, dan juga data daripada dokumen rasmi.

Definisi 'budaya' dalam kajian ini merangkumi kedua-dua aspek pemikiran dan nilai (peringkat idea), serta tingkah laku seorang aktor (peringkat perilaku). Soalselidik yang disusun cuba mengenal pasti pemikiran (sikap, nilai, pengetahuan dan lain-lain) serta perilaku aktor itu berhubung dengan soalan-soalan berikut:

1. Kerja yang diamanahkan – komitmen terhadap kerja; kepuasan kerja; soal gaji dan kemudahan lain
2. Hubungan dengan majikan dan rakan sekerja serta sikap terhadap majikan dan rakan sekerja
3. Hubungan dengan dan sikap terhadap kerajaan negeri
4. Hubungan dengan dan sikap terhadap kerajaan pusat.

Selain mengenal pasti unsur-unsur budaya melalui soalselidik, temu bual mendalam yang dilakukan telah berusaha mencungkil beberapa isu berhubung dengan sikap, nilai dan perilaku informan berhubung dengan persoalan-persoalan di atas. Untuk melengkapkan maklumat mengenai responden, dalam soalselidik juga dimasukkan soalan mengenai latar belakang demografi, pendidikan, pendapatan dan lain-lain. Kedua-dua kaedah kuantitatif dan kualitatif di atas telah membolehkan pengkaji mendapat data primer yang relatif kaya mengenai tajuk kajian.

### CIRI SAMPEL

Seramai 110 responden telah dipilih secara bertujuan (purposive) supaya mereka menepati definisi golongan profesional. Sampel terdiri daripada golongan profesional Melayu kerana tujuan utama kajian ialah melihat ciri-ciri mereka. Selain itu, profesional bukan Melayu sangat sedikit bilangannya di Terengganu. Tiga sektor pekerjaan utama dipilih iaitu sektor kerajaan, swasta dan syarikat perbadanan milik kerajaan. Daripada 110 orang responden yang ditemui didapati 40 peratus (44 orang) mewakili golongan profesional sektor kerajaan, 4.5 peratus (5 orang) mewakili sektor syarikat perbadanan, dan 55.5 peratus (61 orang) mewakili sektor swasta. Bilangan responden mengikut jawatan yang dipegang ialah golongan profesional sebanyak 40.9 peratus (45 orang), profesional berjawatan pengurus 39.1 peratus (43 orang), dan golongan separa profesional sebanyak 20 peratus (22 orang).

Walaupun responden adalah terpilih, tetapi tidak dari aspek jantina. Daripada sampel ini, lebih dua pertiga, iaitu 71.8 peratus (79 orang) terdiri daripada lelaki. Bakinya sebanyak 28.2 peratus (31 orang) adalah perempuan. Dari segi umur pula, kesemuanya adalah dalam golongan masih bekerja, iaitu daripada umur 20-an sehingga 55 tahun. Sebanyak 20.9 peratus responden berumur antara 20-30 tahun; 36.4 peratus berumur antara 31-40 tahun; 35.1 peratus berumur antara 41-50 tahun, dan hanya 7.3 peratus berumur antara 51-55 tahun.

Dari segi tempat lahir, didapati jumlah terbanyak (60.9 peratus) berasal dari bandar, dan selebihnya (39.1 peratus) dari luar bandar. Dari segi negeri kelahiran, lebih separuh responden (62.7 peratus) adalah 'anak' kelahiran negeri Terengganu, 8.2 peratus dari Kelantan, dan selebihnya (29.1 peratus) berasal dari luar pantai timur, iaitu Johor, Melaka, Negeri Sembilan, Selangor, Perak, Kedah, Pulau Pinang, Pahang, Perlis dan Sarawak. Semasa kajian dilakukan, 90.9 peratus responden telah berkahwin, hanya 9.1 peratus yang masih belum mendirikan rumahtangga.

Bersesuaian dengan status golongan profesional, kesemua responden berpendidikan tinggi. Jumlah terbesar iaitu 80 peratus memperolehi ijazah universiti, manakala 20 peratus lagi mempunyai diploma dan sijil tinggi persekolahan. Data kajian juga menunjukkan 28.2 peratus daripada pemegang

ijazah memperolehinya dari luar negara, 70.9 peratus ijazah dari dalam negeri, dan 0.9 peratus (seorang responden) yang memperoleh ijazah doktor falsafah menerima pendidikan dari dalam dan luar negara.

Dari segi pendapatan, hampir sepertiga responden (30 peratus) memperoleh pendapatan RM5000.00 ke atas, dengan 2.7 peratus (3 orang) responden memperoleh pendapatan RM10,000.00 ke atas. Responden yang menerima pendapatan sederhana, iaitu RM2000.00 – RM4000.00 adalah mereka yang baru memulakan kerjaya dan berpeluang untuk meningkatkan lagi pendapatan mereka. Sebahagian daripada mereka juga terdiri daripada golongan separa profesional.

### PENEMUAN PENTING

Salah satu unsur budaya yang ingin dilihat dalam kajian ini ialah sikap, nilai dan pengetahuan serta hubungkaitnya dengan perilaku mereka berhubung dengan beberapa perkara atau variabel iaitu:

#### KERJA YANG DIAMANAHKAN: KOMITMEN TERHADAP KERJA, KEPUASAN KERJA, SOAL GAJI DAN KEMUDAHAN LAIN

Tentang kerja, tiga faktor diberikan keutamaan oleh responden, iaitu kepuasan kerja (30.9 peratus), kerja yang diminati (28.2 peratus) serta gaji (21.8 peratus). Jelaslah faktor kepuasan kerja dan minat dalam bidang pekerjaan yang diceburi merupakan faktor penentu. Pada masa yang sama, faktor ganjaran yang sesuai dan berpatutan juga amat penting.

Selain itu, responden juga menitikberatkan faktor organisasi yang mempunyai matlamat yang jelas dan sentiasa berusaha meningkatkan produktivi pekerja, disusuli dengan faktor syarat dan peraturan kerja yang baik, dan peluang kenaikan pangkat. Apa yang menarik ialah bahawa peluang kenaikan pangkat ialah antara faktor terakhir. Hal ini kerana golongan profesional yakin peluang itu sudah pasti ada untuk mereka, jadi tidak perlu dijadikan perkara utama.

Satu faktor yang menarik dalam sebuah negara yang mempunyai pelbagai kaum seperti Malaysia ialah sikap terhadap majikan kaum sendiri atau kaum lain. Data menunjukkan faktor majikan perlu terdiri daripada kaum sendiri adalah merupakan pilihan terakhir, iaitu faktor yang paling kurang penting. Hal ini terbukti apabila lebih daripada separuh (51.8 peratus) responden meletakkannya sebagai pilihan ketujuh. Responden tidak menjadikan syarat kaum sendiri sebagai perkara utama untuk memberikan komitmen yang baik kepada sesuatu.

Di samping faktor-faktor di atas sebagai pilihan dalam menceburi bidang pekerjaan, responden juga meletakkan faktor negeri ini sebagai pilihan untuk bekerja. Hasil kajian mendapati sejumlah besar responden (93.6 peratus) mengatakan mereka merasa senang atau berpuas hati bekerja di Terengganu.

## HUBUNGAN DENGAN MAJIKAN DAN RAKAN SEKERJA

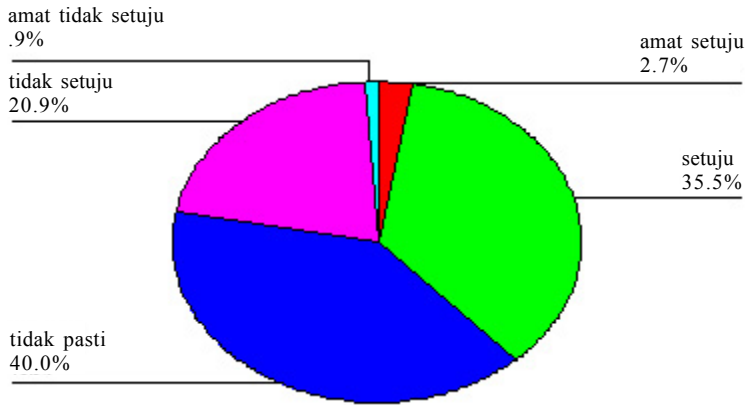
Sikap dan perasaan puas hati terhadap kerja yang dilakukan juga amat berkait rapat dengan 'bos' atau majikan di tempat kerja. Hasil kajian mendapati kesemua responden mengatakan mempunyai hubungan yang baik dengan majikan masing-masing dengan 33.6 peratus mempunyai hubungan yang "amat baik" dan 63.6 peratus "baik". Hubungan yang baik ini mungkin disebabkan oleh beberapa ciri yang menarik ada pada seseorang majikan itu. Ini terbukti dengan pengakuan 79.1 peratus responden bahawa hubungan yang baik wujud disebabkan oleh majikan mereka sentiasa bersikap terbuka dan boleh menerima pandangan pekerja bawahannya. Data ini selaras juga dengan pengakuan ramai responden (80 peratus) yang menyatakan majikan mereka selalu memberi semangat dan motivasi dalam pekerjaan. Sementara itu, hubungan antara rakan sekerja di kalangan golongan profesional adalah baik dan mesra antara satu sama lain (99.1 peratus).

## HUBUNGAN DENGAN DAN SIKAP TERHADAP KERAJAAN NEGERI

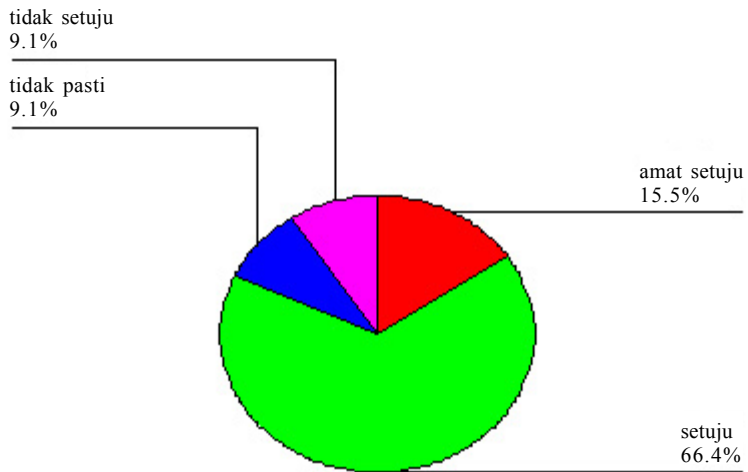
Kajian unsur sosiobudaya dalam kajian ini juga cuba mengenal pasti fikiran, sikap serta perilaku responden terhadap kerajaan negeri dan kerajaan pusat. Data kajian menunjukkan 92.7 peratus (102 orang) menyatakan mereka "suka" bekerja di negeri Terengganu. Melihat daripada aspek perlunya menjaga hubungan yang baik antara negeri yang diperintah oleh parti pembangkang dengan kerajaan persekutuan, data menunjukkan hampir keseluruhan responden (99.1 peratus) bersetuju dengan pandangan bahawa hubungan baik kerajaan negeri dengan kerajaan pusat perlu diteruskan. Responden juga bersikap terbuka apabila memberikan pandangan membina terhadap hubungan kerajaan negeri dengan kerajaan pusat. Mereka bersetuju dengan pandangan bahawa kekurangan peruntukan kewangan menyebabkan kerajaan negeri sukar melaksanakan program pembangunan di negeri ini. Dari segi kesan kurangnya pembangunan di negeri Terengganu, 72.7 peratus responden bersetuju dengan pandangan bahawa kekurangan peluang pekerjaan menyebabkan ramai lepasan ijazah di negeri ini berhijrah ke negeri lain.

Sementara itu, beberapa komen membina juga dinyatakan oleh responden apabila menyatakan sikap mereka mengenai hubungan dengan kerajaan negeri. Lebih separuh responden (50.9 peratus) menyatakan karenah birokrasi dalam pentadbiran kerajaan negeri itu sendiri yang menyebabkan bantuan lambat disalurkan kepada anggota masyarakat.

Di samping itu, terdapat pandangan yang bercampur-campur apabila menilai tahap kecekapan pentadbiran kerajaan negeri Terengganu: ada yang bersetuju dan ada yang tidak bersetuju. Terhadap pernyataan bahawa "kerajaan negeri adalah cekap", 38.2 peratus "bersetuju", 40 peratus "tidak pasti", manakala 21.8 peratus "tidak bersetuju" (Rajah 1). Peratusan yang tinggi, iaitu 65.5 peratus bersetuju dengan kenyataan kerajaan negeri tidak harus terlalu bergantung kepada kerajaan pusat (Rajah 2). Pandangan dan sikap yang pelbagai juga



RAJAH 1. Pandangan terhadap pernyataan “Pentadbiran kerajaan negeri adalah cekap”  
 Sumber: Data kerja lapangan 2003



RAJAH 2. Pandangan terhadap pernyataan “Kekurangan peruntukan kewangan menyebabkan kerajaan negeri sukar melaksanakan program pembangunan”  
 Sumber: Data kerja lapangan 2003

dinyatakan oleh responden apabila hampir separuh (49.1 peratus) tidak bersetuju dengan pernyataan bahawa negeri yang diperintah oleh pihak pembangkang adalah mundur, manakala 24.5 peratus pula mengatakan tidak pasti dengan pernyataan tersebut.



JADUAL 1. Pandangan responden berhubung dengan beberapa perkara mengenai hubungan Kerajaan Negeri dengan Kerajaan Pusat

Pilihan	K'jaan pusat tidak bersikap prejudis (%)	K'jaan pusat perlu teruskan bantuan kewangan (%)	Bantuan kewangan sukar dilaksanakan kerana pembangkang (%)	Kerjasama antara dua kerajaan beri banyak manafaat (%)
Amat setuju	5.5	30.0	12.7	39.1
Setuju	17.3	62.7	50.9	58.2
Tidak pasti	19.1	0	10.9	2.7
Tidak setuju	40.9	2.7	10.9	0
Amat tidak setuju	17.3	4.5	14.5	0
Jumlah	100.0 (n=110)	100.0 (n=110)	100.0 (n=110)	100.0 (n=110)

Sumber: Data kerja lapangan Oktober 2003

## HUBUNGAN DENGAN DAN SIKAP TERHADAP KERAJAAN PUSAT

Dapatan kajian menunjukkan hampir keseluruhan responden bersetuju perlunya Kerajaan Pusat memberikan perhatian kepada Kerajaan Negeri. Misalnya, 92.7 peratus bersetuju dengan pernyataan bahawa kerajaan pusat perlu meneruskan bantuan kewangan yang sama seperti yang dilakukan kepada kerajaan negeri lain yang diperintah oleh Baisan Nasional. Mereka juga menggesa kerjasama antara kerajaan pusat dan kerajaan negeri di mana 97.3 peratus responden bersetuju bahawa sekiranya Kerajaan Pusat dan Kerajaan Negeri dapat bekerjasama, pembangunan dapat dilaksanakan dengan cepat, pelaburan dapat ditingkatkan, peluang pekerjaan dapat diwujudkan dan negeri menjadi maju (Jadual 1).

Namun begitu, sebahagian besar daripada responden (58.2 peratus) bersetuju bahawa Kerajaan Pusat bersikap prejudis terhadap Kerajaan Negeri, dari segi menyalurkan bantuan kewangan. Sementara itu, 63.6 peratus bersetuju bahawa faktor kerajaan negeri diperintah oleh parti pembangkang menjadi faktor yang menyebabkan bantuan kewangan tersebut sukar disalurkan.

## KESIMPULAN

Kajian ini menunjukkan dari aspek ekonomi, golongan profesional Melayu di Terengganu telah berjaya meningkatkan kerjaya masing-masing dengan memiliki pendapatan yang tinggi, semangat dan minat kerja yang baik, serta menikmati kualiti hidup yang memuaskan. Dari segi sikap dan pandangan pula, mereka mempunyai pandangan dan sikap yang terbuka dan seimbang terhadap hubungan antara Kerajaan Negeri dan Kerajaan Pusat, dan mahukan hubungan itu menjadi lebih lancar untuk kemajuan negeri Terengganu.

## RUJUKAN

- Abdul Rahman Embong. 1998. *Golongan Pengurus dan Profesional Melayu: Satu Kajian Tentang Pemodenan dan Transformasi Masyarakat*. Laporan Teknik Kod Penyelidikan M/8/95, Bangi: Jabatan Antropologi dan Sosiologi, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- \_\_\_\_\_. 2002. *State-led Modernization and the New Middle Class in Malaysia*. Houndsmill & New York: Palgrave.

Nor Hayati Sa'at  
 Jabatan Ekologi Sosial  
 Fakulti Pengurusan dan Ekonomi  
 Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM)  
 Mengabang Telipot  
 21030 Kuala Terengganu  
 Terengganu Darul Iman  
 e-mail: norhayati@kustem.edu.my