

KAJIAN KESEDIAAN E-LATIHAN DALAM KALANGAN PEKERJA SWASTA DI PAHANG

(Hasmadi bin Hassan, Rozelianti binti Abd Razak)

Universiti Malaysia Pahang

rozelianti82@gmail.com

Abstrak

Kaedah e-latihan memerlukan suatu tahap kesediaan yang tinggi dalam kalangan pekerja industri bagi memastikan manfaatnya diperolehi dan kejayaannya dikecapi. Kajian ini dijalankan bertujuan untuk meneroka secara analitik tahap kesediaan pekerja industri terhadap kaedah e-latihan dari aspek sikap kepenggunaan komputer, literasi komputer, fasiliti komputer dan akses teknologi. Seramai 192 orang pekerja industri swasta dari negeri pahang telah terlibat dalam kajian ini. Data yang diperolehi menerusi soal selidik dianalisis secara kuantitatif. Hasil kajian secara keseluruhannya mendapati kesediaan pekerja industri swasta terhadap kaedah e-latihan dari kesemua aspek, iaitu sikap kepenggunaan komputer, literasi komputer, berada pada tahap kesediaan yang tinggi. Walau bagaimanapun, kesediaan majikan industri swasta dari aspek fasiliti komputer dan akses teknologi secara keseluruhannya berada di tahap sederhana. Keadaan ini perlu diatasi bagi memastikan kaedah e-latihan dapat dilaksanakan bagi melahirkan pekerja dan organisasi yang dapat menangani cabaran Revolusi Industri 4.0 dengan jayanya.

(Kata kunci : Kesediaan e-latihan, Sikap Kepenggunaan Komputer, Literasi komputer, Fasiliti Komputer dan Akses teknologi)

ABSTRACT

E-training style requires a strong readiness level among industrial workers in order to ensure that they'll gain its optimum advantages. The purpose of the study is to explore analytically the e-training readiness level in terms of computer usage attitudes, computer literacy, computer facility and technology access among industrial workers. One hundred and ninety-two industrial workers from state of Pahang were involved in this study. The data were collected using questionnaires and were analyzed quantitatively. The overall findings showed a high level of e-training readiness among workers in all aspects of computer usage attitudes and computer literacy, but only a moderate level of e-training readiness among organizations in all aspects of computer facility and technology access. This situation needs to be addressed to ensure the e-training method can be implemented to produce workers and organizations who can successfully respond to the challenges of the Industry Revolution 4.0.

(Keywords : E-training Readiness, Computer Usage Attitudes, Computer Literacy, Computer Facility and Technology Access)

PENGENALAN

Pekerja merupakan aset bernilai bagi sesebuah organisasi dan latihan membantu meningkatkan prestasi kerja pekerja, Rohana, et.al., (2015). Justeru itu, kemahiran dan pengetahuan yang bersesuaian dengan pekerjaan mereka seharusnya sentiasa diberikan melalui sesi latihan kepada mereka. Menurut Kamaruzzaman & Che Mahzan, (2017) kajian empirikal telah mendapati bahawa sesi latihan kepada pekerja sesebuah organisasi dapat menyumbang kepada produktiviti dan pengurusan sumber yang berkesan. Manakala seseorang pekerja biasanya meramalkan perubahan tingkah laku yang lebih positif dapat terhasil daripada sesuatu latihan yang diterima, selain dapat meningkatkan pengetahuan dan kemahiran yang lebih bermakna Mohd Izzham & Mazlan, (2018).

Dalam mendepani cabaran Revolusi Industri 4.0, semua pekerja dan organisasi perlu memaksimumkan penggunaan teknologi komputer dan internet dalam bidang pengurusan dan pengoperasian selain turut mengubah kaedah latihan tradisional kepada latihan berbantuan komputer dan internet atau e-latihan. E-latihan adalah satu kaedah pendidikan dan latihan lantaran kemajuan elektronik dan aplikasi teknologi maklumat dan komunikasi (Cheng & Chen 2015). E-latihan yang dimaksudkan ialah latihan dan pembelajaran yang bersifat sendiri, terbuka, fleksibel dan bertebaran menerusi penggunaan komputer dan internet selain menawarkan penjimatan kos latihan (Guiney, 2015; Jaemjan, 2015). Penggunaan teknologi elektronik dalam e-latihan adalah kaedah berlainan dengan latihan tradisional, dan diharapkan dapat mengurangkan kos latihan namun dapat meningkatkan kebolehcapaian dan keberkesanan (Jilian, 2016).

E-latihan telah dibuktikan mempunyai banyak kelebihan berbanding kaedah latihan tradisional. Antaranya ialah menjimatkan masa, mengurangkan kos latihan dan perjalanan, penyampaian kandungan yang lebih seragam, fleksibel, selain meningkatkan prestasi kerja dan produktiviti seterusnya menambahkan pekerja terlatih dan mampu kekal bersaing dalam sesebuah organisasi. (Ellis & Kuznia, 2014; Nguyen, 2015; Nor Aniza & Chua, 2015; Kamal,et.al, 2016; Shipra & Shalini 2016; Ames, et.al 2018). Penggunaan e-latihan yang semakin meluas di Malaysia pada hari ini diharap dapat mengurangkan kelemahan-kelemahan yang ada dalam kaedah seperti penyampaian latihan melibatkan kaedah syarahan dan teknik audiovisual yang bersifat sehala kerana pelatih ialah peserta pasif dalam mendengar fakta, proses dan kaedah penyelesaian masalah yang diberikan Noe (2010)

MASALAH KAJIAN

Pelbagai isu dan cabaran wujud dalam pelaksanaan e-latihan, antaranya kekangan jalur lebar dan capaian internet, tidak/ kurang pengetahuan dalam literasi komputer, (Ali 2004, dalam (Ramayah, Ahmad & Hong, 2012). Justeru itu, e-latihan tidak akan memberi manfaat, gagal mengatasi kelemahan kaedah latihan tradisional, malah akan merugikan organisasi baik pada pekerja mahupun majikan sekiranya dilaksanakan tanpa adanya kesediaan dari aspek sikap kepenggunaan komputer, literasi komputer, fasiliti komputer dan akses teknologi. Kajian awal perlu dilakukan, agar kebaikan-kebaikan kaedah e-latihan dapat dinikmati seterusnya tidak berlaku pembaziran kos latihan (Kamal, et.al 2016; Raheja 2015).

Persoalannya, apakah para pekerja industri swasta di negara ini sudah bersedia dari aspek sikap kepenggunaan komputer, literasi komputer, fasiliti komputer dan akses teknologi sebelum menerima pakai kaedah e-latihan serta sejauhmana pula pengaruh dan hubungan faktor demografi pekerja dengan faktor sikap kepenggunaan komputer, literasi komputer, fasiliti komputer dan akses teknologi?

Tujuan dan Soalan Kajian (objektif)

Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengenal pasti tahap kesediaan pekerja industri swasta terhadap kaedah e-latihan dari aspek sikap kepenggunaan komputer dan literasi komputer serta tahap kesediaan majikan terhadap kaedah e-latihan dari aspek fasiliti komputer dan akses teknologi di tempat kerja. Selain itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti samada terdapat perbezaan yang signifikan tahap kesediaan e-latihan pekerja industri swasta berdasarkan faktor usia, taraf akademik dan pengalaman bekerja.

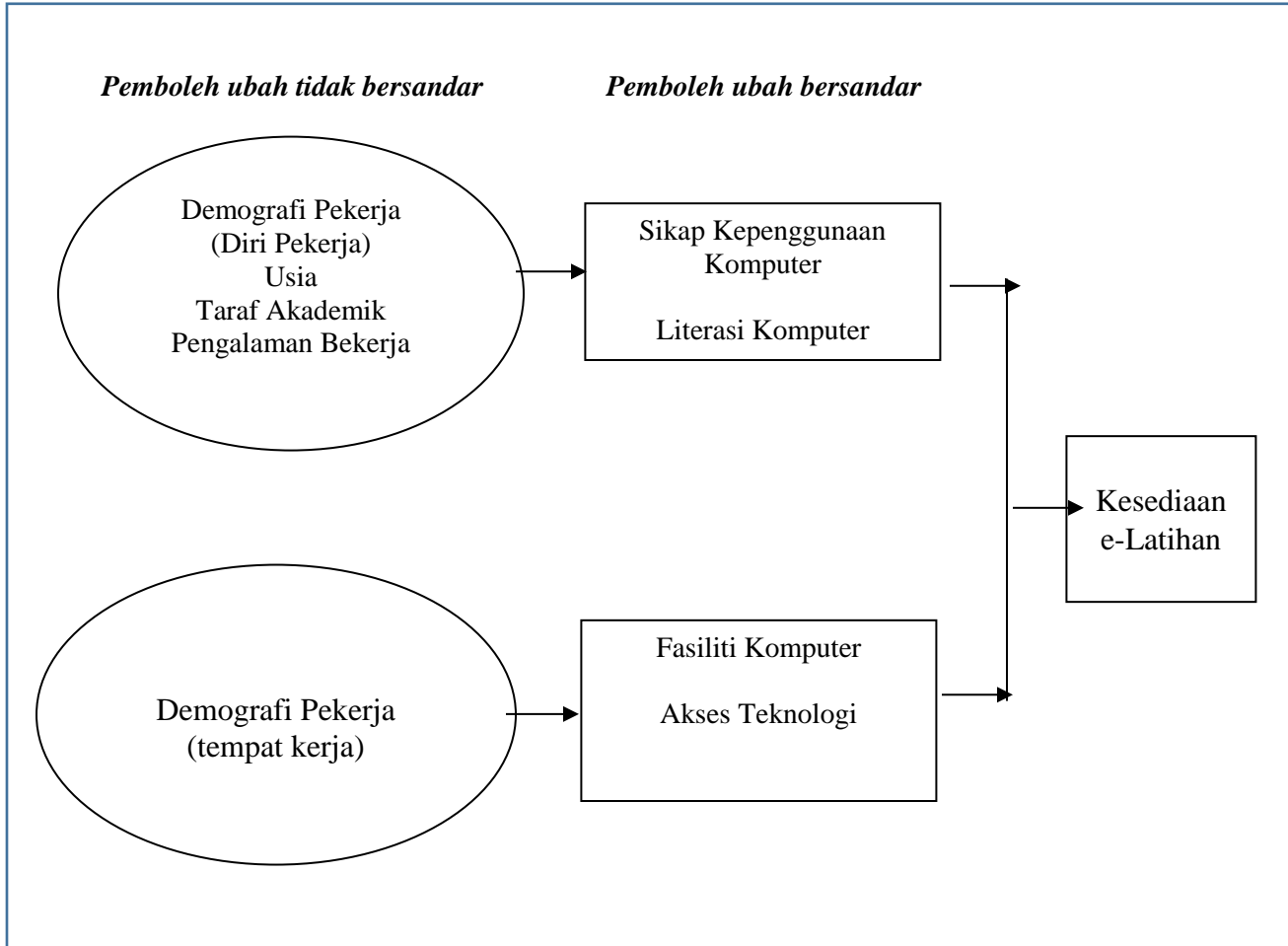
Objektif-objektif kajian diatas amat perlu bagi menjawab tiga soalan kajian dalam kajian ini, iaitu ;

1. Apakah tahap kesediaan pekerja industri swasta di Pahang terhadap kaedah e-latihan dari aspek sikap kepenggunaan komputer dan literasi komputer?
2. Apakah tahap kesediaan majikan industri swasta di negeri Pahang terhadap kaedah e-latihan dari aspek fasiliti komputer dan akses teknologi?
3. Apakah terdapat perbezaan yang signifikan tahap kesediaan e-latihan pekerja industri swasta di negeri Pahang berdasarkan faktor usia, taraf akademik dan pengalaman bekerja?

MODEL KAJIAN

Model kajian dibina bagi menggambarkan secara ringkas proses yang terlibat dalam kajian ini. Rajah 1 menunjukkan model kajian yang merangkumi faktor-faktor yang hendak dikaji dalam kajian ini selaras dengan tujuan utama kajian, iaitu mengukur tahap kesediaan pekerja dan majikan sektor swasta terhadap kaedah e-latihan dari aspek literasi komputer, sikap kepenggunaan komputer, fasiliti komputer dan akses teknologi.

Demografi pekerja dari aspek diri pekerja yang merangkumi usia, taraf akademik dan pengalaman bekerja dijadikan pembolehubah tidak bersandar dalam mengenalpasti sikap kepenggunaan komputer dan literasi komputer pekerja swasta terhadap kesediaan e-latihan. Manakala demografi pekerja dari aspek tempat kerja digunakan bagi mengenalpasti fasiliti komputer dan akses teknologi di tempat kerja terhadap kesediaan e-latihan secara keseluruhan.



Rajah 1 Model Kajian

METODOLOGI KAJIAN

Rekabentuk Kajian

Kajian ini berbentuk analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengukur tahap kesediaan sebenar pekerja industri di Pahang terhadap kaedah e-latihan khususnya dari aspek yang berdasarkan diri pekerja, iaitu sikap penggunaan komputer dan tahap literasi komputer serta kesediaan majikan dari aspek fasiliti komputer dan akses teknologi.

Populasi dan sampel

Populasi kajian merupakan semua pekerja industri swasta dari organisasi dalam sektor swasta yang bekerja di negeri Pahang. Sampel kajian seramai 192 orang pekerja dari pelbagai kilang/industri terbabit dipilih oleh penyelidik secara rawak.

Instrumen kajian

Kajian ini menggunakan soal selidik yang mengandungi dua bahagian iaitu 12 soalan dalam Bahagian A : Demografi Pekerja, manakala 38 soalan dalam Bahagian B, C dan D berdasarkan skala *likert* 5 mata yang mempunyai 5 tahap permarkatan: 1 untuk sangat tidak bersetuju (STS), 2 untuk tidak setuju (TS), 3 untuk tidak pasti, 4 untuk setuju (S) dan 5 untuk sangat bersetuju (SS). Soal selidik ini dibangunkan berdasarkan faktor penerimaan dan kepenggunaan teknologi baru yang dikemukakan oleh David *et. al* (1989) menerusi *Technology Acceptance Model*.

HASIL KAJIAN

Latar Belakang Responden

Jadual 1 di bawah menunjukkan huraian latar belakang responden berdasarkan ciri-ciri khusus demografi.

Jadual 4.1 : Latar Belakang Responden ($n = 192$)

Demografi	Ciri-ciri khas	Bilangan	Peratus
Usia	18-25 tahun	46	24.0
	26-35 tahun	88	45.8
	36-45 tahun	43	22.4
	46 ke atas	14	7.3
Taraf Akademik	SRP/PMR	3	1.6
	SPM	46	24.0
	STPM	4	2.1
	Sijil Kemahiran IKM/Politeknik/ lain-lain	17	8.9
	Diploma	65	33.9
	Sarjana Muda	49	25.5
	Sarjana	1	0.5
Lain-lain	7	3.6	
Pengalaman Bekerja	Kurang 5 tahun	71	37.0
	5-10 tahun	70	36.5
	11-15 tahun	24	12.5
	16-20 tahun	14	7.3
	21 tahun ke atas	13	6.8

Tahap Kesiediaan E-latihan Berdasarkan Faktor Diri Pekerja dan Faktor Tempat Kerja

Secara keseluruhannya, tahap kesediaan e-latihan dari kesemua aspek sikap kepenggunaan komputer, literasi komputer, fasiliti komputer dan akses teknologi adalah pada tahap yang tinggi dengan nilai min 3.8831. Tahap kesediaan e-latihan berdasarkan faktor diri pekerja adalah pada tahap yang tinggi dengan nilai min 3.8626 manakala tahap kesediaan e-latihan berdasarkan faktor tempat kerja juga adalah pada tahap yang sederhana dengan nilai min yang agak rendah sedikit berbanding faktor diri pekerja, iaitu 2.3152. Didapati juga min keseluruhan tertinggi ialah faktor sikap kepenggunaan komputer (4.1271), diikuti oleh min bagi faktor fasiliti (3.9439), faktor akses teknologi (3.8607) dan yang paling rendah ialah min bagi faktor literasi komputer (3.6278). Jadual 2 berikut menunjukkan tahap kesediaan e-latihan berdasarkan faktor diri pekerja dan faktor tempat kerja.

Jadual 2 Tahap Kesiediaan E-latihan Berdasarkan Faktor Diri Pekerja dan Tempat Kerja

<i>Tahap Kesiediaan</i>	<i>Rendah</i>	<i>Sederhana</i>	<i>Tinggi</i>
<i>Faktor Diri Pekerja</i>	-	-	3.8775
<i>Sikap</i>	-	-	4.1271
<i>Literasi</i>	-	-	3.6278
<i>Faktor Tempat Kerja</i>	-	3.1025	-
<i>Fasiliti</i>	-	-	3.9439
<i>Akses Teknologi</i>	-	2.2611	-
<i>Keseluruhan</i>	-	-	3.4900

Analisis Hipotesis

Hipotesis Kajian digunakan bagi melihat perbezaan di antara pemboleh ubah. Hipotesis-hipotesis yang dibentuk adalah untuk mengukur perbezaan tahap kesediaan e-latihan pekerja industri di negeri Pahang mengikut ciri demografi berdasarkan faktor usia, taraf akademik dan pengalaman bekerja. Dalam kajian ini terdapat tiga ciri demografi iaitu usia, taraf akademik dan pengalaman bekerja. Maka dibuat tiga ujian yang berasingan dan hasilnya adalah seperti berikut:

H_{01} : *Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tahap kesediaan pekerja swasta di negeri Pahang terhadap kaedah e-latihan berdasarkan faktor demografi usia.*

Jadual 3 Keputusan Ujian Anova Bagi Tahap Kesiediaan Pekerja Swasta Berdasarkan Faktor Demografi Usia

Df	Min	F	Signifikan
-----------	------------	----------	-------------------

Antara Kumpulan	4	0.255	0.781	0.539
Dalam Kumpulan	187	0.327		

Keputusan ANOVA sehalu pada rajah diatas menunjukkan tidak terdapat perbezaan skor min yang signifikan [$F = 0.781$ (DK = 4, 187) dan Sig. $P = 0.539$] antara tahap kesediaan pekerja swasta di negeri Pahang dengan usia pada aras $P < 0.05$. Nilai ini adalah sangat tinggi untuk menunjukkan sebarang kecenderungan ke arah yang signifikan. Dapatlah dikatakan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tahap kesediaan E-latihan pekerja swasta di negeri pahang berdasarkan usia. Maka hipotesis nol akan diterima manakala hipotesis alternatif ditolak.

H_{02} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan tahap kesediaan pekerja swasta di negeri Pahang terhadap kaedah e-latihan berdasarkan faktor demografi taraf akademik.

Jadual 4 Keputusan Ujian T Bagi Tahap Kesediaan Pekerja Swasta Berdasarkan Berdasarkan Faktor Demografi Taraf Akademik

	Df	Min	F	Signifikan
Antara Kumpulan	7	2.865	12.539	0.00
Dalam Kumpulan	184	0.229		

Keputusan ANOVA sehalu pada rajah diatas menunjukkan terdapat perbezaan skor min yang signifikan [$F = 12.539$ (DK = 7, 184) dan Sig. $P = 0.0$] antara tahap kesediaan pekerja swasta di negeri Pahang dengan bangsa pada aras $P < 0.05$. Nilai ini adalah sangat rendah untuk menunjukkan kecenderungan ke arah yang signifikan. Dapatlah dikatakan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tahap kesediaan E-latihan pekerja swasta di negeri pahang berdasarkan taraf akademik. Maka hipotesis nol akan ditolak manakala hipotesis alternatif diterima.

H_{03} : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan tahap kesediaan pekerja swasta di negeri Pahang terhadap kaedah e-latihan berdasarkan faktor demografi pengalaman bekerja.

Jadual 5 Keputusan Ujian t Bagi Tahap Kesediaan Pekerja Swasta berdasarkan faktor demografi Pengalaman Bekerja

	Df	Min	F	Signifikan
Antara Kumpulan	4	0.909	2.907	0.23
Dalam Kumpulan	187	0.313		

Keputusan ANOVA sehalu pada rajah diatas menunjukkan tidak terdapat perbezaan skor min yang signifikan [$F = 2.907$ (DK = 4, 187) dan Sig. $P = 0.23$] antara tahap kesediaan pekerja swasta di negeri Pahang dengan usia pada aras $P < 0.05$. Nilai ini adalah

sangat tinggi untuk menunjukkan sebarang kecenderungan ke arah yang signifikan. Dapatlah dikatakan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tahap kesediaan E-latihan pekerja swasta di negeri pahang berdasarkan usia. Maka hipotesis nol akan diterima manakala hipotesis alternatif ditolak.

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN KAJIAN

Hasil kajian menunjukkan bahawa sikap kepenggunaan komputer para pekerja swasta di negeri Pahang terhadap kaedah e-latihan adalah pada tahap yang tinggi. Tahap kesediaan yang tinggi dari aspek sikap kepenggunaan komputer dan literasi komputer dalam kalangan pekerja industri sektor swasta mencerminkan mereka telah kompeten dan bersedia untuk mengikuti e-latihan

Hasil kajian telah menunjukkan bahawa kesediaan majikan terhadap kaedah e-latihan dari aspek fasiliti komputer dan akses teknologi di tempat kerja adalah pada tahap yang sederhana. Tanpa adanya fasiliti komputer yang melibatkan perkakasan dan perisian asas seperti komputer, pencetak dan internet yang mencukupi pembelajaran dan latihan secara elektronik tidak akan dapat dijalankan dengan sempurna. Semua aspek keperluan sesuatu latihan perlu sentiasa dikaji dari semasa ke semasa (Rahmah Ismail, et.al., 2015) terutamanya aspek fasiliti komputer dan akses teknologi bagi melaksanakan kaedah e-latihan di sesebuah organisasi

Sebagai kesimpulannya, tahap kesediaan pekerja industri sektor swasta di negeri Pahang terhadap kaedah e-latihan secara keseluruhan iaitu dari aspek sikap terhadap kepenggunaan komputer, literasi komputer, fasiliti komputer dan akses teknologi masih pada tahap yang tinggi. Oleh yang demikian, boleh dikatakan di sini bahawa para pekerja industri swasta di negeri Pahang bersedia untuk mengikuti kursus dan latihan menerusi kaedah e-latihan. Ini juga berkemungkinan bahawa secara generalisasinya, keadaan yang sama juga berlaku dalam kalangan pekerja industri seluruh negara.

PENGHARGAAN

Sekalung penghargaan dan ucapan teima kasih saya tujukan khas kepada Dr. Haji Hasmadi bin Hassan diatas segala ilmu dan budi yang telah dicurahkan dalam menyiapkan kajian ini.

RUJUKAN

- Ames, C., Berman, R., & Casteel, A. (2018). *A Preliminary Examination Of Doctoral Student Retention Factors In Private Online Workspaces*. International Journal of Doctoral Studies, 13, 79-107. <https://doi.org/10.28945/3958>
- Cheng, W.T. and Chen, C.C. (2015) *The Impact of e-Learning on Workplace On the-job Training*. International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning 5(4): 212-228
- Conkova, M. (2013). *Analysis of Perceptions of Conventional and E-Learning Education in Corporate Training*. Journal of Competitiveness, 5(4), 73-97.
- Ellis, F & Kuznia, K. (2014). *Coporate E-Learning Impact on Employees*, Global Journal of Business Research 8 (4).
- Guiney, P. (2015). *E-Learning In The Workplace: An Annotated bibliography*. Ministry of Education Wellington.

- Jaemjan Boonyopakorn (2015). *E-Training for Personnel on Business English Communication to ASEAN Community*. International Journal of Learning and Teaching Vol. 1, No. 2, December 2015
- Jillian R. Yarbrough. (2016). *Strategic Development of Corporate E-Learning Necessary for Organizational Competitive Advantage*. The Journal of Human Resource and Adult Learning, Vol. 12, Num. 2, December, 2016.
- Kamaruzzaman Abdul Manan & Che MahzanAhmad, (2017). *Kepentingan Komunikasi Dalam Latihan The Importance Of Communication In Training Dalam E -Jurnal Penyelidikan Dan Inovasi Rmc.Kuis.Edu.My/Jpi/ E-Issn 2289-7909 Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor Vol. 4 No. 1 (April 2017): Pp 129-150 Diserahkan: 19 September 2016 Diterima: 22 Mac 2017*
- Kamal, K.B., Aghbari, M.A. & Atteia, M. (2016). *E-Training & Employees' Performance a Practical Study on the Ministry of Education in the Kingdom of Bahrain*. Journal of Resources Development and Management An International Peer-reviewed Journal Vol.18, 2016.
- Kanu Raheja. (2015). *Methods Of Training And Development*. Innovative Journal of Business and Management 4: 2 March – April (2015) 35 – 41.
- MohdIzhamMohdHamzah & MazlanSirat. (2018). *Tahap Pelaksanaan Latihan dalam Perkhidmatan dan Hubungannya dengan Pengalaman Mengajar serta Keckerapan Menghadiri Latihan Guru Sekolah Rendah Berprestasi Tinggi di Putrajaya*. Jurnal Pendidikan Malaysia 43(1)(2018): 17-23 DOI: <http://dx.doi.org/10.17576/JPEN-2018-43.01-03>
- Nguyen, T. (2015). *The Effectiveness Of Online Learning: Beyond No Significant Difference And Future Horizons*. MERLOT Journal of Online Learning and Teaching, 11(2), 309-319.
- Noraffandy Yahaya & Ling Ning Ning. (2011). *Kesediaan Penggunaan E-Learning Di Kalangan PelajarTahun Kedua Kursus Sarjana Muda Sains, Komputer Serta Pendidikan, Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia - Satu Tinjauan*. Journal of Educational Social Science, volume 1 Mac 2011, Pages 121-140 / ISSN: 2231-7333
- Nor Aniza Ahmad & Chua. L. N. (2015). *Technology and Higher Education: Using an E-Learning Tutorial as a Pedagogy for Innovation and Flexible Learning*. Malaysian Journal of Distance Education 17(1), 21–31 (2015) © Penerbit Universiti Sains Malaysia, 2015.
- Noe, Raymond A. (2010). *Employee Training and Development. (5th Edition)*. McGraw-Hill Irwin. ISBN: 9780073530345
- Padilla-Meléndez, A., del Aguila-Obra, A. R., & Garrido-Moreno, A. (2013). *Perceived Playfulness, Gender Differences And Technology Acceptance Model In A Blended Learning Scenario*. Computers & Education, 63, 306-317.
- Rahmah Ismail, Rosnita Hamzah, & Liew Chei Siang. (2015). *Penentu Keterlibatan Pekerja Dalam Latihan: Kes Sektor Pendidikan Swasta Di Malaysia*. GEOGRAFIA OnlineTM Malaysian Journal of Society and Space 11 issue 10 (1 - 13) 2. Themed issue on Malaysia's human capital – Issues and challenges © 2015, ISSN 2180-2491
- Ramayah, T., Ahmad, N. H., & Hong, T. S. (2012). *An Assessment of E-training Effectiveness in Multinational Companies in Malaysia*. Educational Technology & Society, 15(2), 125–137
- Rohana Bt Ibrahim, Azijan Bin Murad, Abdul Halim Mu'adzam Shah, Fauzih Binti Ayob & Norjuliana Bt Othman. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Program Latihan Pegawai Pendidikan Pengajian Tinggi (Pppt) Gred Dh44, Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah Bagi Tahun 2015. e Proceeding National Innovation and Invention Competition Through Exhibition (iCompEx'17)*

- Shipra Sharma, Shalini Garg. (2016). *E-Trainings in Telecommunication Industry*. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*. June 2016, Volume 4, Issue 6, ISSN 2349-4476.
- Zainab Aman & Khairunnisa Abd Shukor. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Staf Sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor*. *Proceeding Of The 2nd International Conference On Management And Muamalah 2015 (2ndicomm)* 16th – 17th November 2015, E-ISBN: 978-967-0850-25-2.