



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***PERKONGSIAN ILMU DAN AMALAN KERJA DALAM KALANGAN
KOMUNITI PEMANDU TEKSI DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA***

SHAIKH MANSOOR BIN SHAIKH AHMAD

FPP 2012 35

**PERKONGSIAN ILMU DAN AMALAN KERJA DALAM KALANGAN
KOMUNITI PEMANDU TEKSI DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA**

Oleh

SHAIKH MANSOOR BIN SHAIKH AHMAD

**Tesis ini dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti
Putra Malaysia, sebagai Memenuhi Keperluan untuk ijazah Master Sains**

Ogos 2012

DEDIKASI

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang

Untuk Ibu dan bapa tercinta Allahyarham Shaikh Ahmad Baladram dan
Allahyarhamah Aishah bt Zakaria

Doa Umi dan Walid semasa hidup membawa keberkatan hingga sekarang

Untuk isteri tersayang
Norizah Pawanchee

Solekan keimanan mu adalah sumber keceriaan keluarga ini

Untuk anak, menantu dan cucu tersayang

Nasar, Taqim, Bib, Nuana, Ahmad, Ali, Abrar, Echa, Husam

Herda, Eena, Syaza

Balqis, Qaleesya, Muzaffar, Safiya

Jadikan intipati Al-Quran dan Sunnah sebagai asas, perisai dan hiasan dalam
kehidupan seharian. Ini bagi menjamin amalan terbaik terlaksana bagi
memperoleh Kejayaan dunia yang dilimpahi Kerahmatan dan Keberkatan

Allah SWT

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi keperluan ijazah Master Sains

**PERKONGSIAN ILMU DAN AMALAN KERJA DALAM KALANGAN
KOMUNITI PEMANDU TEKSI DI LEMBAH KLANG, MALAYSIA**

Oleh

SHAIKH MANSOOR BIN SHAIKH AHMAD

2012

Pengerusi : Profesor Madya Ismi Arif bin Ismail, PhD

Fakulti : Pengajian Pendidikan

Kajian ini bertujuan bagi memahami perkongsian ilmu dan amalan kerja dalam kalangan “komuniti pengamalan” *Community of Practice* (CoP) pemandu teksi di Lembah Klang, Malaysia. CoP adalah sekumpulan manusia yang prihatin dan teruja untuk bekerja, belajar, bersosial dan bekerjasama secara sukarela, informal bagi memperoleh faedah, manfaat dan kepentingan bersama. CoP pemandu teksi adalah pelajar dewasa yang belajar dan membangun dengan arahan-kendiri. Model CoP ini digunakan sebagai asas bagi memahami pengalaman (pembelajaran sosial) dalam kalangan komuniti pemandu teksi di Lembah Klang.

Pembangunan komuniti pemandu teksi di Lembah Klang merangkumi aspek amalan kerja, perkongsian ilmu selain pengetahuan, kemahiran dan sikap

(tingkah laku) dalam menangani cabaran dan masalah yang dipertanggungjawabkan ke atas diri mereka.

Kajian ini dilaksanakan berpandukan kepada tiga persoalan kajian iaitu:

1) Bagaimanakah pengalaman praktis menyumbang kepada amalan kerja pemandu teksi di Lembah Klang? 2) Bagaimanakah amalan terbaik '*best practice*' dimanfaatkan dengan perkongsian ilmu? 3) Apakah faktor yang mempengaruhi pengamalan komuniti pemandu teksi?

Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan kualitatif yang berunsurkan fenomenologi kerana berkaitan dengan penerokaan sebahagian fenomena kejadian dalam konteks kehidupan sosial manusia. Pengumpulan data dijalankan melalui temubual semi berstruktur ke atas sebilangan informan yang dipilih secara purposif. Pemerhatian juga dibuat di beberapa stesen dan hentian teksi sekitar Kuala Lumpur selain menganalisis dokumen berkaitan.

Kesimpulan kajian ialah model CoP pemandu teksi melalui perkongsian ilmu dan amalan kerja menepati sumbangan praktis CoP dalam kalangan komuniti pemandu teksi di Lembah Klang. Struktur CoP pemandu teksi ini tertegak dengan tiga terma yang berhubung kait iaitu melalui: 'penglibatan bersama' 'bertanggungjawab terhadap perusahaan' dan 'tolak ansur *repertoire*'. Kajian mencadangkan agar dasar pembangunan sumber manusia komuniti pemandu teksi khususnya di Lembah Klang digubal secara sistematik.

Abstract of thesis submitted to the Senate of Universiti Putra Malaysia in
fulfilment for the requirement for the degree Master of Science

**KNOWLEDGE SHARING AND THE WORK PRACTICE AMONG
TAXI DRIVERS COMMUNITY IN KLANG VALLEY, MALAYSIA**

by

SHAIKH MANSOOR BIN SHAIKH AHMAD

August 2012

Chairman : Associate Professor Ismi Arif bin Ismail, PhD

Faculty : Educational Studies

The main purpose of this study was to understand the nature of knowledge sharing and the work practice among taxi drivers community in Klang Valley, Malaysia. This study was carried out to address the following three research questions: (1) How do practice experiences of the Klang Valley taxi drivers contribute to their work practices? (2) How do best practices in taxi driving benefit the taxi drivers from knowledge sharing? (3) What are the factors that influence the practice of the taxi drivers?

The researcher employed the CoP conceptual framework. The taxi drivers work alone and in group and is driven by self-development. The taxi drivers community are group of adult learners who work and learn informally in fulfilling their common interest. The CoP model (Wenger, 1998) was used as a foundation to understand the social learning experiences of the taxi drivers community in Klang Valley.

The phenomenological approach of qualitative method was adopted as this is about exploration related to the development of human being. The primary data collection technique employed in this study was semi-structured interviews with the purposely selected informants. Observations were made at various taxi stands around Klang Valley and the related document analysis was carried out.

The findings of this study indicated that the theories related to knowledge sharing and the work practice facilitate the daily CoP among taxi drivers in Klang Valley. The CoP structure of the Klang Valley taxi drivers community were established from three interrelated terms: 'mutual engagement', 'joint enterprise' and 'shared repertoire'. The findings also recommended that appropriate and systematic human resource development policies for the taxi drivers community in Klang Valley.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah saya memanjatkan setinggi kesyukuran di atas kurnia dan rahmat Allah SWT yang mengizinkan saya melengkapkan tesis ini.

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih kepada Profesor Madya Dr Ismi Arif bin Ismail yang telah menyelia dan merangsang saya dari awal hingga kepada kemuncak penulisan tesis ini. Ucapan yang sama dan istimewa kepada Profesor Maimunah bt Ismail yang memahami dan membimbing saya menyiapkan penulisan tesis ini.

Saya turut merakamkan ucapan terima kasih kepada semua pensyarah yang pernah mengajar saya di Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan UPM iaitu: Profesor Azimi b Hj Hamzah, Profesor Mazanah bt Muhamad, Profesor Aminah bt Ahmad, Profesor Madya Azhari b Ismail, Profesor Madya Abd Lateef Krauss dan Dr Shamsuddin b Ahmad. Tidak lupa saya panjangkan ucapan terima kasih kepada semua informan yang terlibat dalam kajian ini. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Herda Idayu, Warda Hanim, Mohd Mursyid, Kourosh Mafakheri, Ahmad Yahya, Nomi dan Siti Mardziah yang turut menyuntik semangat saya menyudahkan tesis ini. Akhir sekali saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya secara langsung dan tidak langsung dalam penyediaan tesis ini. Allah SWT jua yang dapat memberi ganjaran di atas semua kebaikan, budi dan jasa anda semua kepada saya.

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 1 Ogos 2012 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Shaikh Mansoor bin Shaikh Ahmad bagi menilai tesis beliau yang bertajuk Perkongsian ilmu dan amalan kerja dalam kalangan pemandu teksi di lembah Klang, Malaysia mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia (P.U.(A) 106) 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis ini adalah seperti berikut:

Y. Bhg. Profesor Dr Turiman bin Suandi, PhD

Profesor

Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Y. Bhg. Profesor Dr Azimi b Hj Hamzah, PhD

Profesor

Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Dr. Shamsuddin b Ahmad, PHD

Pensyarah

Jabatan Pemajuan Profesional dan Pendidikan Lanjutan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Y. Bhg. Profesor Dr Zainal Ariffin Ahmad

Profesor

Kolej Pengajian Siswazah
Universiti Tenaga Nasional
(Pemeriksa Luar)

Seow Heng Fong, PhD

Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia.

Tarikh : Disember 2012

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Ismi Arif bin Ismail, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Maimunah bt Ismail, PhD

Profesor
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

BUJANG KIM HUAT, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh :

PERAKUAN

Saya memperakui bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang tiap-tiap satunya telah dijelaskan sumbernya. Saya juga memperakui bahawa tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain samaada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain.

SHAIKH MANSOOR BIN SHAIKH AHMAD

Tarikh: 1 Ogos 2012

JADUAL KANDUNGAN TESIS

Muka Surat

DEDIKASI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vii
PENGESAHAN	viii
PERAKUAN	x
JADUAL KANDUNGAN TESIS	xi
SENARAI JADUAL	xiv
SENARAI RAJAH	xv
SINGKATAN	xvi

BAB

1 PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.2.1 Evolusi Perkhidmatan Teksi	2
1.2.2 Perkhidmatan Teksi di Malaysia	5
1.3 Pernyataan Masalah	13
1.4 Persoalan Kajian	15
1.5 Kepentingan Kajian	15
1.6 Skop Kajian	17
1.7 Limitasi Kajian	18
1.8 Definisi	19
1.9 Rumusan Bab	22

2 SOROTAN LITERATUR

	24
2.1 Pengenalan	24
2.2 Amalan Kerja Pemandu Teksi	25
2.3 Pembelajaran Dewasa	27
2.4 Perkongsian Ilmu	30
2.5 Pembelajaran Setempat	36
2.6 Komuniti Pengamalan (Community of Practice) (CoP)	43
2.7 Kerangka Konsep Kajian: (CoP)	53
2.8 Konteks CoP Pemandu Teksi	56
2.8.1 Peraturan dan Kawalan	56
2.8.2 Syarat Pemanduan Teksi	57
2.8.3 Tanggapan Awam	58
2.8.4 Kursus Non-Formal	59
2.8.5 Amalan Terbaik (best practice)	62
2.8.6 Kemahiran dan Sikap	63
2.8.7 Aktiviti Pelancongan	64
2.8.8 Teknologi Tanpa Wayar (Wireless)	65
2.8.9 Pembelajaran-Kendiri	67
2.8.10 Menghadapi Tekanan dan Risiko	67
2.9 Rumusan Bab	70

3	METODOLOGI	72
3.1	Pengenalan	72
3.2	Kaedah Penyelidikan Kajian	74
3.3	Pendekatan Berunsurkan Fenomenologi	76
3.4	Memilih Kaedah Temubual	78
3.5	Pemerhatian Turut Serta	79
3.6	Analisis Dokumen	80
3.7	Pengkaji Sebagai Instrumen Penyelidik	82
3.8	Sebelum ke Lapangan	84
3.8.1	Mengenal Pasti Informan Kajian	84
3.8.2	Kriteria Pemilihan Informan	86
3.9	Semasa di Lapangan	87
3.9.1	Kajian Rintis dan Kajian Sebenar	88
3.9.2	Proses Temubual Semi Berstruktur	90
3.9.3	Susunan Temubual	93
3.9.4	Perakam Suara	93
3.9.5	Panduan dan Susunan Temubual	95
3.10	Penepuan Data (Saturated Point of Information)	97
3.11	Analisis Data dan Interpretasi	97
3.11.1	Pengurusan Data	98
3.11.2	Penulisan Transkrip Temubual	99
3.11.3	Penganalisaan Temubual	99
3.11.4	Pengkodan Transkrip	100
3.12	Pembentukan Tema	103
3.13	Kebolehpercayaan dan Kesahan	104
3.13.1	Kesahan dalam (Credibility)	105
3.13.2	Jejak Audit (Lampiran B)	105
3.13.3	Pemeriksaan Rakan (Members check)	106
3.13.4	Triangulasi	107
3.13.5	Peer Examination	107
3.13.6	Isu Etika	108
3.13.7	Mengelakkan Bias Pengkaji	109
3.14	Rumusan Bab	111
4.	DAPATAN DAN PERBINCANGAN	112
4.1	Pendahuluan	112
4.2	Profil Biografi Informan	113
4.2.1	Ringkasan Profil Informan	121
4.3	Soalan Kajian Pertama	122
4.3.1	Pembelajaran-Kendiri Secara Informal	122
4.3.2	Amalan Kerja dengan Pilihan-Kendiri	125
4.3.3	Amalan Kerja dengan Peraturan-Kendiri	128
4.3.4	Pelbagai Pola Kerja	132
4.3.5	Corak Kerja yang Bermusim	135
4.3.6	Mempunyai Sebilangan Pelanggan Tetap	138
4.3.7	Eksplotasi Syarikat Teksi	141
4.3.8	Pilih Kasih (Double Standard) di Lapangan Terbang	144
4.3.9	Pemeriksaan Berkala Teksi	146
4.3.10	Saman dan Rasuah	147

4.3.11	Sistem Radio Teksi (Radio Call).....	149
4.3.12	Telefon Bimbit	152
4.4	Soalan Kajian Kedua	155
4.4.1	Sokongan Moral Rakan Teksi	156
4.4.2	Memperolehi Kepentingan Bersama	159
4.4.3	Penyelesaian Masalah Pencarian Alamat	163
4.4.4	Menawarkan Servis Peribadi.....	164
4.4.5	Kepelbagaian Nilai Pelanggan	166
4.4.6	Keganasan dan Keselamatan	171
4.4.7	Fenomena Syif Malam	173
4.5	Soalan Kajian Ketiga	176
4.5.1	Kepelbagaian Latar Belakang	176
4.5.2	Terperangkap Dalam Tabiat Negatif	179
4.5.3	Beban Kos Tersembunyi	182
4.5.4	Persepsi Umum.....	187
4.5.5	Perubahan Sikap.....	190
4.5.6	Pendirian dan Jatidiri.....	193
4.6	Rumusan Bab.....	196
5	RINGKASAN, KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN CADANGAN	197
5.1	Pendahuluan	197
5.2	Ringkasan.....	197
5.3	Kesimpulan.....	206
5.4	Implikasi.....	208
5.4.1	Implikasi Kajian Kepada Teori.....	208
5.4.2	Implikasi Praktis Pembangunan Pemandu Teksi	210
5.5	Cadangan Kepada Praktis.....	213
5.5.1	Kursus dan Latihan	213
5.5.2	Kaunselor dan Agen Keselamatan	214
5.5.3	Kebajikan Pemandu Teksi.....	215
5.5.4	Menggalakkan Aktiviti Komuniti Pengamalan.....	215
5.5.5	Menggalakkan Penggunaan Peralatan (Wireless)	216
5.5.6	Mengurangkan Kos	216
5.5.7	Permintaan dan Penawaran Teksi Mencukupi	217
5.5.8	Kadar Tambang Meter, Hentian Teksi yang Sesuai	218
5.5.9	Laluan Khas Teksi.....	218
5.5.10	Hapuskan Eksploitasi, Monopoli dan Pilih Kasih	219
5.6	Cadangan Kajian di Masa Hadapan	220
	RUJUKAN	222
	LAMPIRAN A	227
	LAMPIRAN B	232
	LAMPIRAN C	235
	BIODATA PELAJAR	238