



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

***FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT MENGGUNAKAN  
PERKHIDMATAN KAUNSELING DALAM KALANGAN PENJAWAT  
AWAM DI PUTRAJAYA, MALAYSIA***

**CHONG HAN XI**

**FEM 2018 18**



**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT MENGGUNAKAN  
PERKHIDMATAN KAUNSELING DALAM KALANGAN PENJAWAT  
AWAM DI PUTRAJAYA, MALAYSIA**

Oleh

**CHONG HAN XI**

**Tesis yang dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti  
Putra Malaysia, sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains**

**Julai 2018**

## HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia



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

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT MENGGUNAKAN  
PERKHIDMATAN KAUNSELING DALAM KALANGAN PENJAWAT  
AWAM DI PUTRAJAYA, MALAYSIA**

Oleh

**CHONG HAN XI**

**Julai 2018**

**Pengerusi : Profesor Ahmad Hariza bin Hashim, PhD**  
**Fakulti : Ekologi Manusia**

Isu kesihatan mental telah tersebar luas di seluruh dunia, dan salah satu cara untuk mengatasi masalah ini adalah melalui penggunaan perkhidmatan kaunseling. Penjawat awam Malaysia telah dilaporkan sebagai antara kumpulan yang banyak menghadapi tekanan. Walau bagaimanapun, kadar penggunaan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam masih rendah. Ianya memberi gambaran bahawa individu yang menghadapi masalah tekanan tidak memperlihatkan penggunaan perkhidmatan kaunseling sebagai satu jalan penyelesaian. Tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

Terdapat lima objektif dalam kajian ini: 1) Menenal pasti hubungan antara kesedaran dan sikap penjawat awam di Putrajaya dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling; 2) Menenal pasti hubungan antara sikap, norma subjektif, persepsi kawalan tingkah laku dan kesedaran terhadap niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya; 3) Menentukan samada faktor sikap, norma subjektif, persepsi kawalan tingkah laku dan kesedaran mempengaruhi niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya; 4) Mengukur kesan moderator kecenderungan mempercayai terhadap hubungan antara norma subjektif dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya; 5) Mengkaji kesan mediator sikap penjawat awam terhadap hubungan antara kesedaran penjawat awam dan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

Sampel kajian terdiri daripada 396 orang penjawat awam yang mewakili empat buah kementerian di Putrajaya iaitu Kementerian Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan Malaysia, Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia dan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat. Kajian ini berbentuk tinjauan dan teknik persampelan rawak mudah digunakan dalam memilih sampel kajian. Data dikumpul dengan menggunakan borang soal selidik yang diisi oleh responden.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa faktor kesedaran dan sikap mempunyai hubungan yang positif. Faktor seperti sikap, norma subjektif, persepsi kawalan tingkah laku dan kesedaran adalah positif terhadap niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam. Analisis regresi pelbagai menunjukkan sikap, persepsi kawalan tingkah laku dan kesedaran merupakan faktor yang mempengaruhi niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya. Tambahan pula, terdapat kesan mediator sikap yang signifikan terhadap hubungan antara kesedaran dan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling. Walau bagaimanapun, kesan moderator kecenderungan mempercayai dalam hubungan antara norma subjektif dan niat adalah tidak signifikan.

Hasil dapatan kajian ini dapat dimanfaatkan oleh pelbagai pihak termasuklah penjawat awam, pihak kaunselor, pihak kerajaan berkaitan seperti Unit Psikologi dan Kaunseling. Melalui kajian ini, faktor-faktor niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam dapat dikenalpasti secara terperinci seterusnya dapat memberi panduan dalam menggalakkan penggunaan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam.

Abstract of thesis presented to the Senat of Universiti Putra Malaysia in fulfillment of the requirement for the degree of Master of Science

**FACTORS INFLUENCING INTENTION TO USE COUNSELING SERVICES AMONG CIVIL SERVANTS IN PUTRAJAYA, MALAYSIA**

By

**CHONG HAN XI**

**July 2018**

**Chairman : Professor Ahmad Hariza bin Hashim, PhD**  
**Faculty : Human Ecology**

Mental health issue has been globally widespread, and one way to curb this problem is the use of counseling services. Civil servants in Malaysia have been reported as one group that experienced most stressed. However, the usage rate of counseling services among civil servants remains low. This phenomenon reflects that counseling services are not deemed as a solution for individuals with stress issue. The aim of this study is to identify factors influencing intention to use counseling services among civil servants in Putrajaya.

There are five objectives in this study: 1) To examine relationship between awareness and attitude civil servants in Putrajaya towards the use of counseling services; 2) To examine the relationships among attitude, subjective norm, perceived behavioral control and awareness towards intention to use counseling services among civil servants in Putrajaya; 3) To investigate whether attitude, subjective norm, perceived behavioral control, and awareness influence intention to use counseling services among civil servants in Putrajaya; 4) To analyze the moderating effect of trust propensity in the relationship between subjective norm and intention to use counseling services among civil servants in Putrajaya; 5) Examine the mediating effect of attitude in the relationship between awareness and intention towards the usage of counseling services among civil servants in Putrajaya.

This study consists of three hundred and ninety six civil servants from four ministries, namely Ministry of Higher Education, Ministry of Education, Ministry of Communications and Multimedia, and Ministry of Women, Family and Community Development. This is an exploratory study and random sampling

technique was used in sample selecting. A self-administered questionnaire was utilised for data collection in this study.

The results showed that awareness was positively correlated with attitude. Factors such as attitude, subjective norm, perceived behavioral control, and awareness had positive relationship with intention to use counseling services among civil servants. Multiple regression analysis exhibited that attitude, perceived behavioral control, and awareness significantly influenced intention to use counseling services among civil servants in Putrajaya. In addition, there was a significant mediating effect of attitude in the relationship between awareness and intention to use counseling services. However, moderating effect of trust propensity in the relationship between subjective norm and intention was not significant.

The result of this study can be beneficial to several authorities, including civil servants, counselors, and government authorities like Unit of Psychology and Counseling. In this study, factors influencing intention to use counseling services among civil servants were identified thus can be used to provide guidance in promoting the use of counseling services among civil servants.

## PENGHARGAAN

Pertama sekali saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pengerusi jawatankuasa penyeliaan saya, Prof. Dr. Ahmad Hariza bin Hashim dan ahli penyelia iaitu Dr. Syuhaily binti Osman yang telah memberi sokongan kepada saya. Mereka memberi bantuan kepada saya dengan penuh kesabaran. Mereka juga berkongsi pengetahuan dan meluangkan masa untuk memberi tunjuk ajar kepada saya. Galakan, bimbingan yang berterusan dan nasihat yang tidak ternilai daripada mula hingga ke tahap penutup telah membolehkan saya untuk mengembangkan pemahaman tentang penulisan latihan ilmiah ini.

Kedua, saya ingin berterima kasih kepada keluarga dan rakan-rakan yang tersayang kerana mereka sentiasa bersedia untuk membantu, menyokong dan memberi cadangan yang terbaik kepada saya. Kajian saya tidak akan dapat dicapai tanpa bantuan dan sokongan mereka.

Di samping itu, saya juga bersyukur kerana dilindungi oleh Tuhan saya. Saya ingin berterima kasih kepada Tuhan kerana memenuhi hasrat saya dan melancarkan proses sepanjang masa ini.

Seterusnya, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak kementerian (Kementerian Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan Malaysia, Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia dan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat) kerana mengizinkan saya mengumpulkan data di kementerian tersebut. Saya juga ingin berterima kasih kepada wakil bahagian yang sudi menolong saya mengedar dan mengumpul semula borang soal selidik.

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan terima kasih dan salam sejahtera kepada semua individu yang menyokong saya dalam apa jua perkara semasa menyiapkan kajian ini.



Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 23 Julai 2018 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Chong Han Xi bagi menilai tesis beliau yang bertajuk “Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Perkhidmatan Kaunseling dalam Kalangan Penjawat Awam di Putrajaya, 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 adalah seperti berikut:

**Zainal bin Madon, PhD**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Mohamad Fazli bin Sabri, PhD**

Profesor Madya  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Pemeriksa Dalam)

**Lt. Colonel (Pa) Norazah binti Mohd Suki, PhD**

Profesor  
Universiti Utara Malaysia  
Malaysia  
(Pemeriksa Luar)



---

**RUSLI HAJI ABDULLAH, PhD**  
Profesor dan Timbalan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 30 Ogos 2018

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

**Ahmad Hariza bin Hashim, PhD**

Profesor  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Pengerusi)

**Syuhaily binti Osman, PhD**

Pensyarah Kanan  
Fakulti Ekologi Manusia  
Universiti Putra Malaysia  
(Ahli)



---

**ROBIAH BINTI YUNUS, PhD**

Profesor dan Dekan  
Sekolah Pengajian Siswazah  
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

## Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau institusi lain;
- hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperolehi sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis ini telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: \_\_\_\_\_ Tarikh: \_\_\_\_\_

Nama dan No. Matrik: Chong Han Xi, GS47338

## Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan

Dengan ini diperakukan bahawa:

- penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah selian kami;
- tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
Nama Pengerusi  
Jawatankuasa  
Penyeliaan : Profesor Dr. Ahmad Hariza bin Hashim

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
Nama Ahli  
Jawatankuasa  
Penyeliaan : Dr. Syuhaily binti Osman

## ISI KANDUNGAN

### Muka surat

<b>ABSTRAK</b>	i
<b>ABSTRACT</b>	iii
<b>PENGHARGAAN</b>	v
<b>PENGESAHAN</b>	vi
<b>PERAKUAN</b>	viii
<b>SENARAI JADUAL</b>	xiii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiv

### BAB

<b>1</b>	<b>PENGENALAN</b>	<b>1</b>
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Pernyataan Masalah Kajian	2
1.3	Persoalan Kajian	4
1.4	Objektif Kajian	5
1.5	Hipotesis Kajian	5
1.6	Kepentingan Kajian	6
1.6.1	Sumbangan Teoritikal	6
1.6.2	Sumbangan Praktikal	8
1.7	Definisi Konsep dan Pembolehubah	9
1.7.1	Perkhidmatan Kaunseling	9
1.7.2	Niat	9
1.7.3	Sikap	10
1.7.4	Norma Subjektif	10
1.7.5	Persepsi Kawalan Tingkah Laku	10
1.7.6	Kesedaran	10
1.7.7	Kecenderungan Mempercayai	11
1.8	Kesimpulan	11
<b>2</b>	<b>TINJAUAN LITERATUR</b>	<b>12</b>
2.1	Pengenalan	12
2.2	Sejarah dan Perkembangan Perkhidmatan Kaunseling	12
2.3	Niat	15
2.4	Teoritikal Kajian	16
2.4.1	Teori Tingkah Laku Terancang (TPB)	17
2.4.2	Teori Pertukaran Sosial	19
2.4.3	Model ABC	21
2.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penjawat Awam dalam Menggunakan Perkhidmatan Kaunseling	23
2.5.1	Sikap	24
2.5.2	Norma Subjektif	25

2.5.3	Persepsi Kawalan Tingkah Laku (PBC)	26
2.5.4	Kesedaran	27
2.5.5	Kecenderungan Mempercayai	28
2.6	Kerangka Konseptual Kajian	29
<b>3</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>31</b>
3.1	Pengenalan	31
3.2	Reka Bentuk Kajian	31
3.3	Lokasi Kajian	32
3.4	Saiz Sampel	32
3.5	Reka Bentuk Persampelan	33
3.6	Pengumpulan Data	35
3.7	Instrumen Kajian	35
3.8	Pra Uji	36
3.9	Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen	36
3.10	Pembersihan Data (Data Cleaning)	38
3.11	Normaliti Data	39
3.12	Analisis Data	39
	3.12.1 Analisis Deskriptif	40
	3.12.2 Analisis Statistik	40
<b>4</b>	<b>HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	<b>45</b>
4.1	Pengenalan	45
4.2	Analisis Deskriptif Demografi Responnden	45
4.3	Analisis Deskriptif Angkubah Kajian	48
	4.3.1 Sikap	48
	4.3.2 Norma Subjektif	50
	4.3.3 Persepsi Kawalan Tingkah Laku	51
	4.3.4 Kesedaran	52
	4.3.5 Kecenderungan Mempercayai	53
	4.3.6 Niat	54
4.4	Analisis Korelasi Pearson	55
4.5	Analisis Regrasi Pelbagai	58
4.6	Analisis Kesan Moderator Kecenderungan Mempercayai	60
4.7	Analisis Kesan Mediator Sikap	61
<b>5</b>	<b>RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN UNTUK PENYELIDIKAN MASA DEPAN</b>	<b>63</b>
5.1	Pengenalan	63
5.2	Ringkasan Kajian	63
5.3	Implikasi Kajian	65
5.4	Limitasi dan Cadangan Kajian	66

<b>RUJUKAN</b>	68
<b>LAMPIRAN</b>	85
<b>BIODATA PELAJAR</b>	111
<b>SENARAI PENERBITAN</b>	112



## SENARAI JADUAL

Jadual	Muka surat
3.1 Bilangan Responden yang Diperlukan Mengikut Setiap Kementerian	34
3.2 Analisis Kesahan Diskriminan	38
3.3 Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Nilai Pekali Cronbach	38
3.4 Normaliti Data	39
3.5 Kekuatan Nilai Koefisien Korelasi Pearson (r)	41
3.6 Nilai Tolerance dan VIF	42
4.1 Latar Belakang Sosio-Demografi Responden	46
4.2 Latar Belakang Sosio-Ekonomi Responden	47
4.3 Corak Menggunakan Perkhidmatan Kaunseling	48
4.4 Analisis Deskriptif Sikap	49
4.5 Analisis Deskriptif Norma Subjektif	51
4.6 Analisis Deskriptif Persepsi Kawalan Tingkah Laku	52
4.7 Analisis Deskriptif Kesedaran	53
4.8 Analisis Deskriptif Kecenderungan Mempercayai	54
4.9 Analisis Deskriptif Niat Menggunakan Perkhidmatan Kaunseling	55
4.10 Hubungan antara Kesedaran dan Sikap Penjawat Awam dalam Menggunakan Perkhidmatan Kaunseling (n=396)	56
4.11 Hubungan antara Faktor dan Niat Menggunakan Perkhidmatan Kaunseling dalam Kalangan Penjawat Awam (n=396)	58
4.12 Analisis Regresi Pelbagai antara Faktor dan Niat Menggunakan Perkhidmatan Kaunseling dalam Kalangan Penjawat Awam (n = 396)	60
4.13 Analisis Kesan Moderator (n=396)	61
4.14 Analisis Kesan Mediator (n=396)	62



## SENARAI RAJAH

<b>Rajah</b>	<b>Muka surat</b>
2.1 Model Teori Tindakan Bersebab (TRA)	17
2.2 Model Teori Tingkah Laku Terancang (TPB)	18
2.3 Reka Bentuk Model ABC	21
2.4 Kerangka Kajian	30
3.1 Rangka 1 (Analisis PROCESS Makro)	43
3.2 Rangka 4 (Analisis PROCESS Makro)	44

# BAB 1

## PENGENALAN

### 1.1 Pendahuluan

Masalah penyakit mental bukanlah satu isu yang baru. Kebelakangan ini, masalah penyakit mental semakin meningkat di setiap negara sama ada negara maju ataupun negara membangun (Sheri, 2015). Malah, statistik di Malaysia juga menunjukkan satu daripada lima rakyat Malaysia dikenal pasti mengalami gangguan psikologi (Sheri & Town, 2015). Menurut Yeap dan Low (2009), tekanan akibat perubahan gaya hidup yang pantas dan ketegangan dalam kehidupan seharian adalah penyebab kepada berlakunya fenomena terbabit. Dzator (2012) turut memperakui bahawa alasan seperti bimbang tentang peluang pekerjaan, kekurangan aset dan perubahan ekonomi secara mendadak adalah antara faktor yang dikenal pasti sebagai penyebab kepada peningkatan masalah tekanan. Selain itu, masalah seperti beban tugas, masalah kesihatan, hubungan sosial, hubungan dengan pasangan, pengurusan masa dan penjagaan sendiri juga merupakan masalah yang sering dihadapi oleh masyarakat Malaysia sehingga membawa masalah tekanan (Rose & Mustafa, 2018). Sehubungan itu, jelas bahawa tekanan kehidupan merupakan penyebab utama kepada peningkatan isu tekanan dan kesihatan mental di Malaysia.

Menurut Jasmani dan Abdul Jumaat (2012), masalah tekanan turut dialami oleh penjawat awam di Malaysia. Masalah tekanan merupakan isu yang serius dan perlu diberi perhatian supaya tidak mendatangkan implikasi kepada perkembangan individu dan masyarakat (Rose & Mustafa, 2018). Masalah tekanan yang dihadapi oleh penjawat awam mampu menjejaskan prestasi kerja penjawat awam. Prestasi kerja penjawat awam akan merosot seterusnya memberi kesan terhadap mutu perkhidmatan yang kurang baik kepada masyarakat (Bilal, Ali, Naim, Ali & Ashmat, 2014). Selain itu, menurut Rose dan Mustafa (2018) masalah tekanan juga akan mengganggu emosi dan perhubungan individu dengan orang sekelilingnya disebabkan tahap tekanan yang tinggi.

Oleh itu, rawatan yang bersesuaian adalah perlu bagi membantu mengurangkan masalah tekanan yang dihadapi oleh penjawat awam. Menurut King dan Stretch (2013), perkhidmatan kaunseling merupakan satu pendekatan yang bersesuaian bagi menguruskan masalah tekanan yang dihadapi oleh seseorang individu. Perkhidmatan kaunseling dianggap sebagai salah satu kaedah bagi merawat kesihatan mental, prinsip psikologi atau pembangunan manusia dari segi kognitif, afektif dan tingkah laku dengan menggunakan strategi yang sistematik untuk kesejahteraan, pembentukan peribadi atau pembangunan kerjaya serta patologi.

Namun, perkhidmatan kaunseling jarang digunakan oleh pengguna di Malaysia apabila mereka mengalami masalah tekanan dalam kehidupan mereka. Menurut Reddy, Tan, Azmi, Shaharom, Rosdinom, Maniam, Ruzanna dan Minas (2005), perkhidmatan kaunseling dianggap sebagai kaedah alternatif terakhir bagi masyarakat Malaysia menyelesaikan masalah tekanan. Masyarakat Malaysia cenderung mengelakkan diri daripada menerima perkhidmatan kaunseling walaupun perkhidmatan kaunseling telah sedia ada kerana mereka takut dilabelkan sebagai individu yang kurang siaman (Atkinson, 2007; Bavani, Mohan & Sorooshian, 2012; Chan, Yeoh & Migin, 2016). Ini telah menyebabkan penggunaan perkhidmatan kaunseling di Malaysia menjadi terhad dan tidak digunakan secara sepenuhnya oleh rakyat Malaysia (Chan et al., 2016). Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk meneroka fenomena kekurangan penggunaan perkhidmatan kaunseling dengan memberi fokus kepada niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam.

## 1.2 Pernyataan Masalah Kajian

Isu kesihatan mental semakin meningkat di Malaysia. Menurut laporan *The Institute for Public Health* (2015) terdapat peningkatan peratusan golongan dewasa di Malaysia yang mengalami masalah kesihatan mental iaitu 18.5% pada tahun 1996 kepada 29.2% pada tahun 2015. Masalah kesihatan mental tidak wajar diabaikan kerana membawa kesan sampingan kepada seseorang individu jika enggan menerima rawatan daripada badan profesional. Menurut Chen dan Kok (2015); Corrigan, Druss dan Perlick (2014); Kumar dan Vincent (2017), keengganan untuk mendapatkan rawatan daripada badan profesional mencatatkan peningkatan kadar bunuh diri sebanyak 60 peratus sejak 45 tahun yang lalu di Malaysia.

Menurut Calcia, Bonsall, Bloomfield, Selvaraj, Barichello dan Howes (2016), masalah kesihatan mental merupakan kesan daripada tekanan hidup yang dihadapi oleh seseorang individu. Jasmani dan Abdul Jumaat (2011) dan Muzaffar (2016) mendapati trend peningkatan tekanan kerja dalam kalangan pekerja Malaysia mendorong kepada masalah gangguan psikologi khususnya kepada penjawat awam. Menurut Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Malaysia (2013), terdapat 48 peratus masyarakat Malaysia mengalami masalah tekanan hidup manakala 42 peratus daripadanya melaporkan mengalami masalah kesukaran tidur kerana kerisauan kerja. Bilal et al. (2014) berpendapat bahawa masalah tekanan sering dihadapi oleh pekerja disebabkan pekerja terpaksa melakukan kepelbagaian kerja (*multi-tasking*). Para pengkaji juga mendapati bahawa penjawat awam sedang mengalami masalah tekanan pada tahap serdahana tinggi dan perlu diberi perhatian supaya tidak mengalami masalah yang lebih serius. Jasmani dan Abdul Jumaat (2011) mengulas bahawa selain daripada tekanan kerja, penjawat awam di Malaysia turut mengalami masalah lain yang menyumbang kepada tekanan. Menurut Prins, Verhaak, Bensing dan Meer (2008) kepentingan perkhidmatan kaunseling merupakan pendekatan yang sesuai bagi membantu mengurangkan masalah gangguan psikologi seterusnya meningkatkan kesejahteraan pengguna dari

segi mental dan emosi. Oleh itu, pendekatan yang sesuai bagi menangani isu tekanan adalah melalui perkhidmatan kaunseling.

Namun, masyarakat di Malaysia masih kurang menggunakan perkhidmatan kaunseling (Atkinson, 2007; Chan et al., 2016). Malah, ini juga diperakui oleh Reddy et al. (2005), yang menyatakan perkhidmatan kaunseling sebagai alternatif terakhir untuk rakyat Malaysia menyelesaikan masalah gangguan psikologi, bahkan, hanya apabila masalah gangguan mental yang dialami telah berada di tahap luar kawalan, barulah kelompok terbabit menggunakan perkhidmatan kaunseling. Tambahan pula, maklumat melalui email yang diperolehi dari Jabatan Perkhidmatan Awam (2017) menunjukkan bahawa terdapat hanya sebanyak 594 sesi rawatan perkhidmatan kaunseling yang dipohon oleh seluruh penjawat awam di Putrajaya sehingga bulan Oktober bagi tahun 2017. Bilangan penjawat awam di Putrajaya adalah sebanyak 66,464 orang namun begitu bilangan yang mendapatkan perkhidmatan kaunseling hanya 594 sesi bagi bulan Januari hingga Oktober 2017. Hal ini menunjukkan perkhidmatan kaunseling tidak digunakan dengan sepenuhnya oleh penjawat awam di Putrajaya. Maka kajian ini akan memberi tumpuan kepada niat penggunaan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

Menurut Corker, Hamilton, Henderson, Weeks, Pinfold, Rose dan Thornicroft (2013), stigma sosial dan diskriminasi yang ketara merupakan penyebab yang memburukkan lagi masalah kesihatan mental. Faktor bimbang dilabelkan sebagai orang kurang siaman menyebabkan kebanyakan individu terpaksa menyembunyikan masalah dan tidak mendapatkan rawatan perkhidmatan kaunseling (Chen & Kok, 2015). Bagi memahami kesan stigma, kajian terdahulu menyarankan agar isu ini dikaji melalui perspektif kesedaran dan sikap (Chan et al., 2016; Potas, Erçetin, Yilmaz, Açikalin, Güngör & Akyol, 2016). Tambahan pula, Chen dan Kok (2015) juga menyatakan bahawa konsep perkhidmatan kaunseling masih kurang difahami oleh masyarakat sekaligus menyarankan agar penyelidikan berkenaan kesedaran masyarakat terhadap perkhidmatan kaunseling dilakukan. Oleh itu, faktor kesedaran dan sikap individu terhadap perkhidmatan kaunseling adalah penting dan perlu dikaji. Kajian ini bukan sahaja ingin mengkaji kesan kesedaran dan sikap tetapi juga bermatlamat mengkaji mekanisme kesedaran-sikap-niat untuk memberi pemahaman mengenai proses pembentukan niat secara lebih mendalam dan menyeluruh.

Menurut Fishbein dan Ajzen (1975), norma subjektif merujuk kepada seseorang individu akan memikirkan perasaan atau pandangan orang yang signifikan baginya sebelum individu tersebut melakukan sesuatu tingkah laku. Faktor norma subjektif akan menentukan sama ada individu tersebut menggunakan perkhidmatan kaunseling atau sebaliknya (Garrison, Rebman & Kim, 2016). Namun, didapati bahawa hubungan antara norma subjektif dan niat individu adalah kurang konsisten (Carfora, Caso & Conner, 2016; Conner, McEachan, Taylor, O'hara & Lawton, 2015; Hagger, Chan, Protogerou & Chatzisarantis, 2016; Pan & Shu, 2015;

Yazdanpanah & Forouzani, 2015). Oleh itu, kajian ini bermatlamat mengkaji hubungan antara norma subjektif terhadap niat menggunakan perkhidmatan kaunseling. Kajian ini membentuk hipotesis bahawa kecenderungan mempercayai adalah penting dalam menjelaskan ketidakselarasan hubungan antara norma subjektif dan niat individu. Ini kerana individu mempunyai tahap kesediaan yang berbeza untuk mempercayai orang lain (Koufaris dan Hampton-Sosa, 2004). Individu yang mempunyai tahap kecenderungan mempercayai yang tinggi akan mudah mempercayai orang di sekelilingnya dan pandangan yang disyorkan oleh orang sekelilingnya menjadi penting dan diterima oleh individu tersebut. Justeru itu, kecenderungan mempercayai perlu diterapkan sebagai moderator antara hubungan norma subjektif dan niat penggunaan perkhidmatan kaunseling.

Seterusnya, persepsi kawalan tingkah laku juga dianggap sebagai satu faktor yang akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling. Ajzen (1985) dan Chiou (1998) telah menyatakan bahawa niat individu akan dipengaruhi oleh kekurangan kecekapan individu, peluang dan sumber yang diperlukan walaupun individu tersebut mempunyai sikap yang positif untuk melakukan tingkah laku yang tertentu. Oleh itu, faktor persepsi kawalan tingkah laku perlu dikaji memandangkan perkhidmatan kaunseling merupakan satu perkhidmatan yang memerlukan sumber seperti masa dan keupayaan pengawalan daripada pengguna. Berdasarkan perbincangan di atas, timbul beberapa soalan yang perlu dijawab dalam kajian ini.

### **1.3 Persoalan Kajian**

Berikut adalah beberapa persoalan kajian yang berkaitan dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya:

1. Adakah terdapat hubungan antara kesedaran dan sikap penjawat awam di Putrajaya dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling?
2. Adakah terdapat hubungan antara sikap, norma subjektif, persepsi kawalan tingkah laku dan kesedaran terhadap niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya?
3. Apakah faktor yang mempengaruhi niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya?
4. Bagaimana kesan moderator kecenderungan mempercayai terhadap hubungan antara norma subjektif penjawat awam dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya?
5. Adakah kesan mediator sikap penjawat awam terhadap hubungan antara kesedaran penjawat awam dan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya?

## 1.4 Objektif Kajian

1. Mengetahui pasti hubungan antara kesedaran dan sikap penjawat awam di Putrajaya dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling.
2. Mengetahui pasti hubungan antara sikap, norma subjektif, persepsi kawalan tingkah laku dan kesedaran terhadap niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.
3. Menentukan samada faktor sikap, norma subjektif, persepsi kawalan tingkah laku dan kesedaran mempengaruhi niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.
4. Mengukur kesan moderator kecenderungan mempercayai terhadap hubungan antara norma subjektif dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.
5. Mengkaji kesan mediator sikap penjawat awam terhadap hubungan antara kesedaran penjawat awam dan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

## 1.5 Hipotesis Kajian

Berikut memaparkan senarai hipotesis yang akan diuji dalam kajian ini:

- Ha1 : Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran dengan sikap penjawat awam dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling.
- Ha2 : Terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.
- Ha3 : Terdapat hubungan yang signifikan antara norma subjektif dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.
- Ha4 : Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kawalan tingkah laku dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.
- Ha5 : Terdapat hubungan yang signifikan antara kesedaran dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.
- Ha6 : Faktor-faktor yang terpilih iaitu sikap, norma subjektif, persepsi kawalan tingkah laku dan kesedaran merupakan faktor peramal dalam niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.
- Ha7 : Kecenderungan mempercayai merupakan moderator bagi pengaruh norma subjektif terhadap niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

Ha8 : Sikap penjawat awam merupakan mediator bagi hubungan di antara kesedaran penjawat awam dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya.

## **1.6 Kepentingan Kajian**

Kajian mengenai perkhidmatan kaunseling tidak hanya membawa sumbangan dari segi teoritikal malah juga dari segi praktikal. Kajian ini memperlihatkan lima sumbangan teoritikal dan tiga sumbangan praktikal, sebagaimana yang dibincangkan seperti berikut.

### **1.6.1 Sumbangan Teoritikal**

Sumbangan teoritikal kajian ini ialah meminimumkan jurang penyelidikan dengan mengkaji niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya yang bertujuan untuk mencegah diri dari terjebak dengan masalah sakit mental. Hal ini disebabkan oleh kurangnya penyelidikan yang menfokuskan konteks penggunaan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Malaysia. Bahkan, kebanyakan kajian lepas berkenaan perkhidmatan kaunseling tertumpu kepada kajian yang dijalankan di luar negara (Nekolaichuk, Cumming, Turner, Yushchyshyn & Sela, 2011; Leong & Lau, 2001) ataupun kajian dalam kalangan pelajar (Atkinson & Gim, 1989; Mori, 2000; Givens & Tjia, 2002). Oleh itu, kajian niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam perlu dilakukan bertujuan untuk memahami dan meningkatkan pemahaman terhadap perkhidmatan kaunseling.

Teori Tingkah Laku Terancang merupakan teori yang digunakan untuk memahami dan meramalkan niat seseorang individu dalam tingkah laku. Berdasarkan ulasan kajian lepas, Teori Tingkah Laku Terancang telah diadaptasi dalam mengkaji tingkah laku terhadap kesihatan dalam pelbagai bidang. Sebagai contoh, perihal pencegahan HIV (Aaro, Flisher, Kaaya, Onya, Fuglesang, Klepp & Schaalma, 2006), pengambilan alkohol (Cooke, Dahdah, Norman & French, 2014) dan tingkah laku merokok (Topa & Moriano, 2010). Menurut Bohon, Cotter, Kravitz, Cello dan Fernandez y Garcia (2016), Teori Tingkah Laku Terancang (TPB) merupakan satu teori yang dapat meramal dengan tepat mengenai niat individu dalam mendapatkan perkhidmatan penjagaan kesihatan mental. Namun begitu, teori ini tidak banyak digunakan di Malaysia dalam mengkaji tingkah laku berkait dengan perkhidmatan pengguna terutamanya untuk perkhidmatan kaunseling. Didapati bahawa hanya Leong, Mohammad, Mohd dan Leow (2015) menggunakan Teori Tingkah Laku Terancang (TPB) dalam mengkaji niat individu dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling di Malaysia. Oleh itu, penyelidik mengaplikasikan teori ini dalam mengkaji niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam. Penyelidikan ini jelas membantu memperluaskan penggunaan Teori Tingkah Laku Terancang (TPB) dalam

perkhidmatan pengguna untuk memahami dan meramalkan niat penjawat awam yang menggunakan perkhidmatan kaunseling.

Sumbangan teoritikal selanjutnya adalah interaksi di antara Teori Tingkah Laku Terancang (TPB), Model ABC dan Teori Pertukaran Sosial dalam memahami dan meramalkan niat individu dalam perkhidmatan pengguna. French et al. (2005) dan Garrison et al. (2016) telah menyatakan bahawa tingkah laku individu tidak dapat dijelaskan sepenuhnya dengan hanya berdasarkan Teori Tingkah Laku Terancang. Kenyataan ini disokong oleh Akintunde (2017), di mana tingkah laku manusia tidak dapat dijelaskan dengan sepenuhnya hanya berdasarkan satu teori sahaja. Oleh itu, gabungan teori adalah baik kerana dapat memberikan maklumat yang mendalam dalam memahami tingkah laku manusia. Dengan kata lain, adalah kurang lengkap untuk memahami dan menjelaskan niat penjawat awam dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling berdasarkan satu teori sahaja. Oleh itu, kajian ini menambah komponen kecenderungan mempercayai daripada Teori Pertukaran Sosial bagi menjelaskan kesan moderator kecenderungan mempercayai terhadap hubungan antara norma subjektif dengan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling. Di samping itu juga, Model ABC juga ditambahkan dalam model Teori Tingkah Laku Terancang (TPB) bagi menjelaskan kesan mediator sikap penjawat awam terhadap hubungan antara kesedaran dan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling. Penggabungan Teori Tingkah Laku Terancang (TPB), Model ABC dan Teori Pertukaran Sosial dalam kajian ini bertujuan memberikan kefahaman yang lebih jelas mengenai niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam.

Berdasarkan kajian lepas, terdapat beberapa penyelidikan yang berfokus kepada kajian hubungan kesedaran dan sikap (Ramayah, Lee & Lim, 2012), sikap dan niat individu (Hung, Chu, Lee & Hsiao, 2015) serta kesedaran dan niat individu (Chan et al, 2016). Walau bagaimanapun, kajian berkaitan kesan mediator sikap terhadap kesedaran dan niat individu masih lagi kurang. Oleh kerana itu, kajian ini telah memberikan sudut pandangan yang berbeza dengan menjadikan sikap sebagai pembolehubah pengantara kesedaran dan niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam. Tambahan pula, proses pembentukan niat melalui faktor kesedaran dan sikap secara empirikal dapat difahami dengan lebih jelas.

Kajian ini juga memberi sumbangan dalam bahagian metodologi melalui penambahan alat pengukuran bagi kajian akan datang. Terdapat limitasi pada alat pengukuran dalam mengkaji niat menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam di Putrajaya. Pertama, alat pengukuran yang sedia ada jelas dibentuk dan bersesuaian dengan konteks luar negara iaitu negara barat. Di samping itu, alat pengukuran sedia ada juga lebih fokus dalam menguji niat individu menggunakan perkhidmatan kesihatan mental dan bukan secara spesifik kepada konteks perkhidmatan kaunseling. Contohnya, alat pengukuran kajian Mo dan Mak (2009) digunakan untuk mengukur niat pelajar kolej dalam mencari



bantuan daripada profesional kesihatan mental. Manakala, alat pengukuran yang digunakan dalam kajian Skogstad, Deane dan Spicer (2006) adalah untuk mengukur kecenderungan penghuni penjara dalam mencari bantuan daripada ahli psikologi bagi menyelesaikan masalah keinginan bunuh diri dan masalah emosi peribadi. Populasi sasaran untuk alat pengukuran yang sedia ada juga tidak menfokuskan golongan penjawat awam. Dengan hal demikian, kajian ini mengadaptasi alat pengukuran yang sedia ada dan menyesuaikan kesemua alat ukur dalam konteks penjawat awam di Malaysia yang bertumpu kepada perkhidmatan kaunseling. Oleh itu, pengkaji pada masa hadapan boleh merujuk alat pengukuran kajian ini dalam meneliti kajian yang berkaitan.

### **1.6.2 Sumbangan Praktikal**

Kualiti kehidupan masyarakat perlu ditingkatkan dengan memupuk kehidupan yang sejahtera dan bebas daripada isu kesihatan mental. Perkhidmatan kaunseling merupakan salah satu cara yang boleh digunakan bagi mengurangkan masalah gangguan psikologi dan meningkatkan kesejahteraan pengguna dari segi mental dan emosi (Prins et al., 2008). Faktor yang mendorong seseorang individu untuk menggunakan perkhidmatan kaunseling perlu diteliti supaya pembekal perkhidmatan kaunseling atau kaunselor boleh mengambil tindakan yang sewajarnya untuk menarik perhatian masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan kehidupan melalui perkhidmatan kaunseling. Justeru itu, kajian ini telah memberikan tiga sumbangan praktikal untuk kefahaman pengguna, pembekal perkhidmatan kaunseling atau kaunselor dan pihak kerajaan.

Dari segi pengguna khususnya penjawat awam, kajian ini dapat memberikan sumbangan dalam meningkatkan pemahaman pengguna tentang perkhidmatan kaunseling. Kajian ini adalah bertujuan untuk memberi penerangan kepada pengguna tentang bagaimana faktor seperti sikap, norma subjektif, persepsi kawalan tingkah laku, kesedaran dan kecenderungan mempercayai mempengaruhi pengguna sewaktu proses membuat keputusan untuk menggunakan perkhidmatan kaunseling. Menurut Richards, Campenni dan Muse-Burke (2010), kesedaran tingkah laku diri dapat meningkatkan kesejahteraan hidup dan tingkah laku penjagaan diri. Dengan kata lain, kesedaran tingkah laku diri dapat membantu individu memahami perkara yang penting baginya, khususnya, tingkah laku dalam penggunaan perkhidmatan kaunseling.

Menurut Atkinson (2007) dan Chan et al. (2016), tahap penggunaan perkhidmatan kaunseling adalah rendah di Malaysia dan jarang dikaji. Oleh itu, kajian ini bermanfaat untuk pemahaman pihak pembekal perkhidmatan kaunseling atau kaunselor mengenai faktor yang mempengaruhi niat pengguna dalam mendapatkan bantuan perkhidmatan kaunseling. Contohnya, pihak pembekal perkhidmatan kaunseling atau kaunselor boleh memberikan ceramah di setiap kementerian mengenai maklumat yang berkaitan perkhidmatan kaunseling sekiranya didapati

faktor kesedaran adalah signifikan terhadap niat penjawat awam dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling.

Kajian ini juga untuk membantu pihak bertanggungjawab dalam menyediakan panduan bagi merancang pembangunan kesedaran awam untuk tahap penerimaan perkhidmatan kaunseling. Keputusan kajian ini dapat membantu meningkatkan pemahaman pihak bertanggungjawab dengan mengenal pasti faktor yang mempengaruhi niat individu untuk menggunakan perkhidmatan kaunseling. Pihak bertanggungjawab boleh membentuk persepsi yang betul terhadap perkhidmatan kaunseling dalam kalangan penjawat awam. Contohnya, pihak terbabit boleh menerapkan kefahaman yang betul kepada penjawat awam supaya mereka tidak dipengaruhi oleh stigma sosial. Apabila seseorang individu mempunyai pemahaman yang betul terhadap perkhidmatan kaunseling, maka individu akan lebih cenderung menerima perkhidmatan kaunseling apabila menghadapi masalah yang memerlukan bantuan perkhidmatan tanpa menunggu masalah menjadi lebih serius.

## **1.7 Definisi Konsep dan Pembolehubah**

### **1.7.1 Perkhidmatan Kaunseling**

**Konsepsual** : Satu hubungan bantuan antara kaunselor yang terlatih dan profesional dengan individu yang dikenali sebagai klien bermasalah yang memerlukan bantuan daripada pihak kaunselor bagi mengatasi masalahnya (Montgomery, 2013).

**Operasional** : Dalam kajian ini, perkhidmatan kaunseling dirujuk sebagai satu proses yang melibatkan dua pihak, merangkumi kaunselor yang terlatih dan profesional serta individu sebagai klien yang bermasalah. Dalam hal ini, kaunselor yang profesional berperanan bagi membantu klien supaya masalah yang dihadapi olehnya dapat diatasi.

### **1.7.2 Niat**

**Konseptual** : Keinginan individu untuk bertindak atau melakukan sesuatu perkara pada masa akan datang (Chan et al., 2016).

**Operasional** : Niat dikenali sebagai keinginan penjawat awam di Putrajaya untuk menggunakan perkhidmatan kaunseling pada masa akan datang.

### 1.7.3 Sikap

**Konseptual** : Sikap merupakan penilaian individu mengenai hasil dapatan pada masa hadapan sama ada positif atau negatif untuknya melakukan sesuatu tingkah laku (Fishbein & Ajzen 1975).

**Operasional** : Dalam kajian ini, sikap adalah merujuk kepada penilaian individu sama ada positif atau negatif untuknya menggunakan perkhidmatan kaunseling.

### 1.7.4 Norma Subjektif

**Konseptual** : Norma subjektif merupakan sebagai tekanan sosial yang dirasakan oleh seseorang individu, merujuk kepada keperluan melakukan atau tidak melakukan sesuatu tingkah laku (Ajzen, 1991).

**Operasional** : Dalam kajian ini, norma subjektif merupakan tekanan sosial yang dirasakan oleh seseorang individu, samada mereka perlu atau tidak perlu menggunakan perkhidmatan kaunseling.

### 1.7.5 Persepsi Kawalan Tingkah Laku

**Konseptual** : Persepsi terhadap individu dalam meneliti sama ada senang atau susah untuk melakukan sesuatu tingkah laku yang diminati olehnya (Ajzen, 1991).

**Operasional** : Dalam kajian ini, persepsi kawalan tingkah laku merujuk kepada persepsi yang terdapat pada seseorang individu dalam meneliti sama ada mudah atau sukar dalam menggunakan perkhidmatan kaunseling.

### 1.7.6 Kesedaran

**Konseptual** : Kesedaran pengguna mengenai skop perkhidmatan ditakrifkan sebagai ketepatan pengetahuan pengguna mengenai perkhidmatan yang disediakan oleh firma (Woodside, Wilson & Milner, 1992).

**Operasional** : Kesedaran dirujukkan sebagai ketepatan maklumat atau pengetahuan individu mengenai fungsi dan kesediaan perkhidmatan kaunseling.

### 1.7.7 Kecenderungan Mempercayai

**Konseptual** : Kecenderungan mempercayai merujuk kepada kecenderungan seseorang individu untuk percaya atau tidak percaya pada individu yang lain (Hsu, Chang & Chen, 2011).

**Operasional** : Dalam kajian ini, kecenderungan mempercayai merujuk kepada kecenderungan individu berkenaan kepercayaan, samada percaya atau tidak terhadap individu lain.

### 1.8 Kesimpulan

Bab ini memberi gambaran kajian secara keseluruhan yang bertujuan untuk menggambarkan latar belakang kajian, menekankan pernyataan masalah kajian, objektif dan persoalan kajian. Fokus turut diberikan terhadap penjelasan lanjut mengenai definisi pembolehubah dalam membolehkan wujudnya pemahaman yang lebih baik mengenai istilah yang digunakan dalam kajian ini.

## RUJUKAN

- Aaro, L. E., Flisher, A. J., Kaaya, S., Onya, H., Fuglesang, M., Klepp, K. I., & Schaalma, H. (2006). Promoting Sexual and Reproductive Health in Early Adolescence in South Africa and Tanzania: Development of a Theory- and Evidence- Based Intervention Programme. *Scandinavian Journal of Public Health, 34*, 150-158.
- Abamecha, F., Godesso, A., & Girma, E. (2013). Intention to Voluntary HIV Counseling and Testing (VCT) among Health Professionals in Jimma Zone, Ethiopia: The Theory of Planned Behavior (TPB) Perspective. *BMC Public Health Journal, 13*(1), 304-313.
- Ahmad, N. S., & Jusoh, A. J. (2011). *Hala Tuju Bidang Kaunseling di Malaysia*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Ahmed, U., Zin, M. L. M., & Majid, A. H. A. (2016). Impact of Intention and Technology Awareness on Transport Industry's E-service: Evidence from an Emerging Economy. *The Journal of Industrial Distribution & Business, 7*(3), 13-18.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl, & J. Beckmann (Eds.), *Action Control* (pp. 11–39). Springer Berlin Heidelberg.
- Ajzen, I. (1989). Attitude Structure and Behavior. *Attitude Structure and Function, 241-274*.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*, 179–211.
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology, 32*, 665-683.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Akintunde, E. A. (2017). Theories and Concepts for Human Behavior in Environmental Preservation. *Journal of Environmental Science and Public Health, 1*(2), 120-133.
- Alley, S., Andersson, M., Burton, N., Vandelanotte, C., Duncan, M., Happell, B., & Rebar, A. (2017). Web-Based Intervention Preferences and Physical Activity Motivation of People with Depressive Symptoms. *Health Psychology Bulletin, 1*(1), 7-14.

- Allport, G. W. (1940). The Psychologist's Frame of Reference. *Psychological Bulletin*, 37(1), 1–28.
- Al-Nahdi, T. S., Habib, S. A., Bakar, A. H., Bahkalah, M. S., Ghazzawi, O. H., & Al Attas, H. A. (2015). The Effect of Attitude Dimensions of Subjective Norm, and Perceived Behavior Control, on the Intention to Purchase Real Estate in Saudi Arabia. *International Journal of Marketing Studies*, 7(5), 120-131.
- Al-Qudsy, S. H. (2008). Budaya Kerja Cemerlang Menurut Perspektif Islam: Amalan Perkhidmatan Awam Malaysia. *Jurnal Pengajian Melayu*, 19, 187-207.
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarradj, O., & Alalwan, N. (2017). Extending the Theory of Planned Behavior (TPB) to Explain Online Game Playing among Malaysian Undergraduate Students. *Telematics and Informatics*, 34(4), 239-251.
- Amaro, S., & Duarte, P. (2016). Travellers' Intention to Purchase Travel Online: Integrating Trust and Risk to the Theory of Planned Behaviour. *Anatolia*, 27(3), 389-400.
- Arriaga, X. B., & Agnew, C. R. (2001). Being Committed: Affective, Cognitive, and Conative Components of Relationship Commitment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 1190–1203.
- Assael, H. (2004). *Consumer Behavior: A Strategic Approach*. Houghton Mifflin Company, Boston, Mass.
- Atkinson, D. R., & Gim, R. H. (1989). Asian-American Cultural Identity and Attitudes toward Mental Health Services. *Journal of Counseling Psychology*, 36(2), 209-212.
- Atkinson, N. (2007). *Chinese and North American College Students' Attitudes toward Seeking Professional Psychological Help: Gender and Ethnic Comparisons* (Doctoral dissertation, Humboldt State University).
- Bakker, I., Voordt, T. V. D., Vink, P., & Boon, J. D. (2014). Pleasure, Arousal, Dominance: Mehrabian and Russell Revisited. *Current Psychology*, 33(3), 405 -421.
- Bang, H. K., Ellinger, A. E., Hadjimarcou, J., & Traichal, P. A. (2000). Consumer Concern, Knowledge, Belief, and Attitude toward Renewable Energy: An Application of the Reasoned Action Theory. *Psychology & Marketing*, 17(6), 449-468.
- Bansal, H. S., & Taylor, S. F. (2002). Investigating Interactive Effects in the Theory of Planned Behavior in a Service-Provider Switching Context. *Psychology and Marketing*, 19(5), 407-425.

- Bartlett, J. E., Kotrlik, J. W., & Higgins, C. C. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 43-50.
- Bathje, G., & Pryor, J. (2011). The Relationships of Public and Self-Stigma to Seeking Mental Health Services. *Journal of Mental Health Counseling*, 33(2), 161-176.
- Bavani, S., Mohan, V. R., & Sorooshian, S. (2012). Counselling in the Context of Malaysian Living Life Style. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(10), 292-296.
- Bernerth, J. B., & Walker, H. J. (2009). Propensity to Trust and the Impact on Social Exchange: An Empirical Investigation. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(3), 217-226.
- Bigley, G. A., & Pearce, J. L. (1998). Straining for Shared Meaning in Organization Science: Problems of Trust and Distrust. *Academy of Management Review*, 23(3), 405-421.
- Bilal, K., Ali, S. N., Naim, A. S. A., Ali, N., & Ashmat, I. (2014). Job Stress Level as Perceived by Staffs in the Government Sector Case Study: MARA Kuching, Sarawak. *International Journal of Management Excellence*, 3(1), 350-353.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.
- Bohon, L. M., Cotter, K. A., Kravitz, R. L., Cello Jr, P. C., & Fernandez y Garcia, E. (2016). The Theory of Planned Behavior as it Predicts Potential Intention to Seek Mental Health Services for Depression among College Students. *Journal of American College Health*, 64(8), 593-603.
- Bradbury, J. C., Taylor, J., Kroll, T., & Duncan, F. (2014). Domestic Abuse Awareness and Recognition among Primary Healthcare Professionals and Abused Women: A Qualitative Investigation. *Journal of Clinical Nursing*, 23(21-22), 3057-3068.
- Breckler, S. J. (1984). Empirical Validation of Affect, Behavior, and Cognition as Distinct Components of Attitude. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 1191-1205.
- Brouwer, M. A., & Boros, S. (2010). The Influence of Intergroup Contact and Ethnocultural Empathy on Employees' Attitudes toward Diversity. *Cognition, Brain, Behavior: An Interdisciplinary Journal*, 14(3), 243-260.
- Bryant, D. P. A. (2010). Software Piracy: Exploring Awareness of the Law as a Determinant of Softlifting Attitude and Intention. *Issues in Information Systems*, 11(1), 17-22.

- Burns, N., & Grove, S. K. (2009). *The Practice of Nursing Research: Appraisal, Synthesis, and Generation of Evidence (6<sup>th</sup> ed)*. Missouri: Saunders Elseiver
- Calcia, M. A., Bonsall, D. R., Bloomfield, P. S., Selvaraj, S., Barichello, T., & Howes, O. D. (2016). Stress and Neuroinflammation: A Systematic Review of the Effects of Stress on Microglia and the Implications for Mental Illness. *Psychopharmacology*, 233(9), 1637 - 1650.
- Carfora, V., Caso, D., & Conner, M. (2016). The Role of Self-Identity in Predicting Fruit and Vegetable Intake. *Appetite*, 106, 23-29.
- Chan, B. Y. F., Yeoh, S. F. & Migin, M. W. (2016). Counselling Services Utilisation in a Malaysia Private University. *International Education Studies*, 9(3), 53-61.
- Cauffman, E., & Steinberg, L. (2000). Maturity of Judgment in Adolescence: Why Adolescents may be Less Culpable than Adults. *Journal of Behavioral Sciences & the Law*, 18(6), 741-760.
- Chen, K. M., Snyder, M., & Krichbaum, K. (2002). Translation and Equivalence: The Profile of Mood States Short Form in English and Chinese. *International Journal of Nursing Studies*, 39(6), 619-624.
- Chen, K. S., & Kok, J. K. (2015). Barriers to Seeking School Counselling: Malaysian Chinese School Students' Perspectives. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 1-17.
- Chen, M. F. (2009). Attitude toward Organic Foods among Taiwanese as Related to Health Consciousness, Environmental Attitudes, and the Mediating Effectsof a Healthy Lifestyle. *British Food Journal*, 111(2), 165-178.
- Chen, Y., Yan, X., Fan, W., & Gordon, M. (2015). The Joint Moderating Role of Trust Propensity and Gender on Consumers' Online Shopping Behavior. *Computers in Human Behavior*, 43, 272-283.
- Cheon, J., Lee, S., Crooks, S. M., & Song, J. (2012). An Investigation of Mobile Learning Readiness in Higher Education based on the Theory of Planned Behavior. *Computers & Education*, 59(3), 1054-1064.
- Chiou, J.S. (1998). The Effects of Attitude, Subjective Norm and Perceived Control on Consumers' Purchase Intentions: The Moderating Effects of Product Knowledge and Attention to Social Comparison Information. *Proceedings of National Science Council Republic of China, Part C*, 9(2), 298-308.
- Choi, K. S., Cho, W. H., Lee, S., Lee, H., & Kim, C. (2004). The Relationships among Quality, Value, Satisfaction and Behavioral Intention in Health CareProvider Choice: A South Korean Study. *Journal of Business Research*, 57(8), 913-921.



- Chua, Y. P. (2008). *Asas Statistik Penyelidikan* (3<sup>rd</sup> ed.). Malaysia: Mc-Graw Hill.
- Chua, Y. P. (2009). *Statistik Penyelidikan Lanjutan: Ujian Regresi, Analisis Faktor Dan Analisis SEM*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill.
- Chua, Y. P. (2011). *Kaedah Penyelidikan* (2<sup>nd</sup> ed.). Malaysia: McGraw-Hill
- Cohen, J. W. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2<sup>nd</sup> ed). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2001). *Research Methods in Education* (5<sup>th</sup>ed.). London: Routledge Falmer.
- Cojocariu, V. (2013). The Department of Professional Counseling – A Non-Formal Formative Vector in the Romanian Academic Education. *Social and Behavioral Science*, 84, 1595-1600.
- Conner, K. O., Copeland, V. C., Grote, N. K., Koeske, G., Rosen, D., Reynolds III, C. F., & Brown, C. (2010). Mental Health Treatment Seeking among Older Adults with Depression: The Impact of Stigma and Race. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*, 18(6), 531-543.
- Conner, M., & Armitage, C. J. (1998). Extending the Theory of Planned Behavior: A Review and Avenues for Further Research. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(15), 1429-1464.
- Conner, M., Sheeran, P., Norman, P., & Armitage, C. J. (2000). Temporal Stability as a Moderator of Relationships in the Theory of Planned Behaviour. *British Journal of Social Psychology*, 39(4), 469-493.
- Conner, M., McEachan, R., Taylor, N., O'hara, J., & Lawton, R. (2015). Role of Affective Attitudes and Anticipated Affective Reactions in Predicting Health Behaviors. *Health Psychology*, 34(6), 642-652.
- Cook, D., & Emerson, R. (1978). Power and Equity and Commitment in Exchange Networks. *American Sociological Review*, 43, 721-739.
- Cooke, R., Dahdah, M., Norman, P., & French, D. P. (2014). How Well Does The Theory of Planned Behaviour Predict Alcohol Consumption? A Systematic Review and Meta Analysis. *Health Psychology Review*, 10(2), 148-167.
- Corker, E., Hamilton, S., Henderson, C., Weeks, C., Pinfold, V., Rose, D., & Thornicroft, G. (2013). Experiences of Discrimination among People using Mental Health Services in England 2008-2011. *The British Journal of Psychiatry*, 202(55), 58-63.
- Corrigan, P. W., Druss, B. G., & Perlick, D. A. (2014). The Impact of Mental Illness Stigma on Seeking and Participating in Mental Health Care. *Psychological Science in the Public Interest*, 15(2), 37-70.

- Courneya, K. S., & Bobick, T. M. (2000). Integrating the Theory of Planned Behavior with the Processes and Stages of Change in the Exercise Domain. *Psychology of Sport and Exercise*, 1(1), 41-56.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. (4<sup>th</sup> ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches*. Los Angeles, CA: SAGE Publications.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Day, G. (2007). *Mental Health in Ireland: Awareness and Attitudes*. Dublin: Health Service Executive.
- Densley, J. A., Cai, T., & Hilal, S. (2014). Social Dominance Orientation and Trust Propensity in Street Gangs. *Group Processes & Intergroup Relations*, 17(6), 763-779.
- Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A. (2006). Formative versus Reflective Indicators in Organizational Measure Development: A Comparison and Empirical Illustration. *British Journal of Management*, 17(4), 263-282.
- Dillman, D. A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The Total Design Method (Vol. 2)*. New York: Wiley.
- Dillman, D. A. (2000). *Mail and Internet Surveys: The Total Design Method*. John Wiley and Sons.
- Dinev, T. & Hu, Q. (2007). The Centrality of Awareness in the Formation of User Behavioral Intention toward Protective Information Technologies. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(7), 386-408.
- Dzator, J. (2012). Hard Times and Common Mental Health Disorders in Developing Countries: Insights from Urban Ghana. *The Journal of Behavioral Health Services & Research*, 40(1), 71-87.
- Emerson, R. M. (1962). Power-Dependence Relations. *American Sociological Review*, 27(1), 31- 41.
- Erozkan, A. (2013). The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy. *Journal of Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(2), 739-745.

- Fatemi, A., Khodayari, L., & Stewart, A. (2015). Counseling in Iran: History, Current Status, and Future Trends. *Journal of Counseling & Development*, 93(1), 105 -113.
- Ferreira, G., & Pereira, M. G. (2016). Physical Activity: The Importance of the Extended Theory of Planned Behavior, In Type 2 Diabetes Patients. *Journal of Health Psychology*, 1-10.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, And Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2009). *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*. New York: Psychology Press.
- Fishbein, M., & Raven, B. H. (1962). The AB Scales: An Operational Definition of Belief and Attitude. *Human relations*, 15(1), 35-44.
- French, D. P., Sutton, S., Hennings, S. J., Mitchell, J., Wareham, N. J., Griffin, S., & Kinmonth, A. L. (2005). The Importance of Affective Beliefs and Attitudes in the Theory of Planned Behavior: Predicting Intention to Increase Physical Activity<sup>1</sup>. *Journal of Applied Social Psychology*, 35(9), 1824-1848.
- Funk, M., & Pathare, S. (2003). *Organization of Services for Mental Health* (Vol. 2). World Health Organization.
- Gainsbury, S., Hing, N., & Suhonen, N. (2014). Professional Help-Seeking for Gambling Problems: Awareness, Barriers and Motivators for Treatment. *Journal of Gambling Studies*, 30(2), 503-519.
- García-Moreno, C., Hegarty, K., d'Oliveira, A. F. L., Koziol-McLain, J., Colombini, M., & Feder, G. (2015). The Health-Systems Response to Violence against Women. *The Lancet*, 385(9977), 1567-1579.
- Garrison, G., Rebman, C. M., & Kim, S. H. (2016). An Identification of Factors Motivating Individuals' Use of Cloud-Based Services. *Journal of Computer Information Systems*, 1-11.
- George, D., Mallery, P. (1999). *SPSS for Windows Step by Step: a Simple Guide and Reference*. Allyn and Bacon, Boston, MA.
- Gerdes, K. E., & Stromwall, L. K. (2008). Conation: A Missing Link in the Strengths Perspective. *Social Work*, 53(3), 233-42
- Givens, J. L., & Tjia, J. (2002). Depressed Medical Students' Use of Mental Health Services and Barriers to Use. *Academic Medicine*, 77(9), 918-921.

- Gladding, S. T. (1978). In the Midst of the Puzzles and Counseling Journey. *Personnel and Guidance Journal*, 57, 148-149.
- Goh, K., Furlonger, B., & Jacobs, N. (2018). Theoretical Approaches to Seeking Professional Counselling. *Journal of Counselling Profession*, 1(1), 1-20.
- Hagger, M., Chan, D. K. C., Protogerou, C., & Chatzisarantis, N. L. D. (2016). Using Meta Analytic Path Analysis to Test Theoretical Predictions in Health Behavior: An Illustration Based on Meta-Analyses of the Theory of Planned Behavior. *Preventive Medicine*, 89, 154-161.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate Data Analysis*. United States: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Bush R. P., Ortinau D. J. (2009). *Marketing Research: In A Digital Information Environment (4<sup>th</sup> Edition.)*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Prime on Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: Sage Publication.
- Han, H., Meng, B., & Kim, W. (2016). Emerging Bicycle Tourism and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(2), 292-309.
- Hansen, S. D., Dunford, B. B., Alge, B. J., & Jackson, C. L. (2016). Corporate Social Responsibility, Ethical Leadership, and Trust Propensity: A Multi-Experience Model of Perceived Ethical Climate. *Journal of Business Ethics*, 137(4), 649-662.
- Hasan, B. (2010). Exploring Gender Differences in Online Shopping Attitude. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 597-601.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York: Guilford Publications.
- Hayes, A. F. (2013). *Model templates for PROCESS for SPSS and SAS*. New York: Guilford Publications.
- Homans, G. C. (1958). Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63, 597-606.
- Homans. G. C. (1961). *Social Behavior*. New York: Harcourt Brace.

- Hom, M. A., Stanley, I. H., & Joiner, T. E. (2015). Evaluating Factors and Interventions that Influence Help-Seeking and Mental Health Service Utilization among Suicidal Individuals: A Review of the Literature. *Clinical Psychology Review, 40*, 28-39.
- Ho, R. (2006). *A Handbook of Univariate and Multivariate Data Analysis and Interpretation with SPSS*. Francis and Taylor Group: LLC.
- Hoyt, A. L., Rhodes, R. E., Hausenblas, H. A., & Giacobbi, P. R. (2009). Integrating Five Factor Model Facet-Level Traits with the Theory of Planned Behavior and Exercise. *Psychology of Sport and Exercise, 10*(5), 565-572.
- Hsu, C., Chang, K., & Chen, M. (2011). Flow Experience and Internet Shopping Behavior: Investigating the Moderating Effect of Consumer Characteristics. *Systems Research and Behavioral Science, 29*(3), 317-332.
- Hublet, A., Maes, L., Mommen, J., Deforche, B., & Bourdeaudhuij, I. D. (2015). Health Promotion Interventions in Social Economy Companies in Flanders (Belgium). *BMC Public Health, 16*(1), 1-9.
- Hung, C., Chu, T., Lee, B., & Hsiao, C. (2015). Nurses' Attitude and Intention of Medication Administration Error Reporting. *Journal of Clinical Nursing, 25*(34), 445-453.
- Hussein, Z., Oon, S. W., & Fikry, A. (2017). Consumer Attitude: Does It Influencing the Intention to Use mHealth?. *Procedia Computer Science, 105*, 340-344.
- Hunt, J., & Eisenberg, D. (2010). Mental Health Problems and Help-Seeking Behavior among College Students. *Journal of Adolescent Health, 46*(1), 3-10.
- Jain, V. (2014). 3D Model of Attitude. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences, 3*(3), 1-12.
- Jasmani, M. Y. & Abdul Jumaat, M. (2011). Stress and Psychological Well-Being of Government Officers in Malaysia. *The Journal of Human Resource and Adult Learning, 7*(2), 40-50.
- Jordans, M. J., Kohrt, B. A., Luitel, N. P., Komproe, I. H., & Lund, C. (2015). Accuracy of Proactive Case Finding for Mental Disorders by Community Informants in Nepal. *The British Journal of Psychiatry, 207*(6), 501-506.
- Kakoko, D. C., Åström, A., Lugoe, W. L., & Lie, G. T. (2006). Predicting Intended Use of Voluntary HIV Counselling and Testing Services among Tanzanian Teachers Using the Theory of Planned Behaviour. *Social Science & Medicine, 63*(4), 991-999.

- Kaplan, D. M., Tarvydas, V. M., & Gladding, S. T. (2014). 20/20: A Vision for the Future of Counseling: The New Consensus Definition of Counseling. *Journal of Counseling & Development, 92*(3), 366-372.
- Khalid, S., & Ali, T. (2017). An Integrated Perspective of Social Exchange Theory and Transaction Cost Approach on the Antecedents of Trust in International Joint Ventures. *International Business Review, 1-11*.
- King, J. H., & Stretch, L. S. (2013). A Critical Analysis of Counseling's Professional Identity Crisis. *Vistas 2013, 2010*(8): 1–16. Retrieved November 10, 2016 from [http://www.counselingoutfitters.com/vistas/vistas13/Article\\_8.pdf](http://www.counselingoutfitters.com/vistas/vistas13/Article_8.pdf)
- Kline, P. (1999). *The Handbook of Psychological Testing*. Routledge, London.
- Konting, M. M. (2009). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. 8<sup>th</sup> ed. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W. (2004). The Development of Initial Trust in an Online Company by New Customers. *Information & Management, 41*(3), 377- 397.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- Krones, T., Keller, H., Becker, A., Sönnichsen, A., Baum, E., & Banzhoff, N.D. (2010). The Theory of Planned Behaviour in A Randomized Trial of A Decision Aid on Cardiovascular Risk Prevention. *Patient Education and Counseling, 78*(2), 169-176.
- Kukkonen, H. O., & Harjumaa, M. (2009). Persuasive Systems Design: Key Issues, Process Model and System Features. *Journal of Communications of the Association for Information Systems, 24*(28), 487-501.
- Kowitt, S. D., Schmidt, A. M., Hannan, A., & Goldstein, A. O. (2017). Awareness and Trust of the FDA and CDC: Results from a National Sample of US Adults and Adolescents. *Plos One, 12*(5), 1-14
- Leeuw, A. D., Valois, P., Ajzen, I., & Schmidt, P. (2015). Using the Theory of Planned Behavior to Identify Key Beliefs Underlying Pro-Environmental Behavior in High School Students: Implications for Educational Interventions. *Journal of Environmental Psychology, 42*, 128-138.
- Leong, V. W.S., Mohammad, S, S., Mohd, I. S.A. A. & Leow, C. S. (2015). Factors Influence Intention to Seek Counselling Service Among Health Professionals : Application of Theory of Planned Behavior. *International Journal of Humanities & Social Science Studies, 6959*(87), 87–95.

- Li, J., Marbley, A. F., Bradley, L. J., & Lan, W. (2016). Attitudes toward Seeking Professional Counseling Services among Chinese International Students: Acculturation, Ethnic Identity, and English Proficiency. *Journal of Multicultural Counseling and Development, 44*(1), 65-76.
- Liska, A. E. (1984). A Critical Examination of the Causal Structure of the Fishbein/Ajzen Attitude Behavioral Model. *Social Psychology Quarterly, 47*, 61-74.
- Lunney, A., Cunningham, N. R., & Eastin, M. S. (2016). Wearable Fitness Technology: A Structural Investigation into Acceptance and Perceived Fitness Outcomes. *Computers in Human Behavior, 65*, 114-120.
- Mackenzie, C. S., Gekoski, W. L., & Knox, V. J. (2006). Age, Gender, and the Underutilization of Mental Health Services: The Influence of Help-Seeking Attitudes. *Aging and Mental Health, 10*(6), 574-582.
- Mackenzie, C. S., Knox, V. J., Gekoski, W. L., & Macaulay, H. L. (2004). An Adaptation and Extension of the Attitudes toward Seeking Professional Psychological Help Scale. *Journal of Applied Social Psychology, 34*(11), 2410-2433.
- Mak, H. W., & Davis, J. M. (2014). The Application of the Theory of Planned Behavior to Help-Seeking Intention in a Chinese Society. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology, 49* (9), 1501-1515.
- Malaysia & Lembaga Penyelidikan Undang-Undang. (2006). *Akta kaunselor 1998 (Akta 580) dan peraturan-peraturan: (Hingga 15hb. September 2006) = Counselors act 1998 (Act 580) and regulations*. Petaling Jaya, Selangor: International Law Book Services (ILBS).
- Malhotra, N. K. (2011). *Basic Marketing Research (4<sup>th</sup> Edition)*. United States: Prentice Hall.
- McEachan, R. R. C., Conner, M., Taylor, N. J., & Lawton, R. J. (2011). Prospective Prediction of Health-Related Behaviours with the Theory of Planned Behaviour: A Meta-Analysis. *Health Psychology Review, 5*(2), 97-144.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time. *Trust in Cyber-societies Lecture Notes in Computer Science, 27-54*.
- McKnight, D. H., Cummings, L. L., & Chervany, N. L. (1998). Initial Trust Formation in New Organizational Relationships. *Academy of Management Review, 23*, 473-490.
- McLeod, S. A. (2014). *Questionnaire*. Retrieved December 1, 2017, from [www.simplypsychology.org/questionnaires.html](http://www.simplypsychology.org/questionnaires.html).

- Mesidor, J. K. (2014). Mental Health Help-Seeking Intentions among International and African American College Students: An Application of the Theory of Planned Behavior. *Journal of International Students*, 4(2), 137-149.
- Mesidor, J. K., Sly, K. F. (2014). Mental Health Help-Seeking Intentions among International and African American College Students: An Application of the Theory of Planned Behavior. *Journal of International Students*, 4(2), 137-149
- Mohammadzadeh, M., Awang, H., Shahar, H. K., & Ismail, S. (2018). Emotional Health and Self-Esteem among Adolescents in Malaysian Orphanages. *Community Mental Health Journal*, 54(1), 117-125.
- Montgomery, M. R. (2013). Well-Being and Anxiety–Counselling and Psychotherapy: An Exploration in the Malaysian Context. *Asia Pacific Journal of Counselling and Psychotherapy*, 4(1), 31-43.
- Mo, P. K., & Mak, W. W. (2009). Help-Seeking for Mental Health Problems among Chinese. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 44(8), 675-684.
- Mori, S. C. (2000). Addressing the Mental Health Concerns of International Students. *Journal of Counseling & Development*, 78(2), 137-144.
- Muzaffar, S. M. (2016). *Occupational Stress in Malaysia: Causes, Effects and Possible Solutions*. Proceedings of SOCIOINT. 82-88.
- Noraini. I. (2010). *Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Malaysia: Mc Graw Hill.
- Nor, K. M., & Pearson, J. M. (2008). An Exploratory Study into the Adoption of Internet Banking in a Developing Country: Malaysia. *Journal of Internet Commerce*, 7(1), 29-73.
- Othman, A. & Abdullah, S. S. (2015). Counselling in Malaysia: Trends and Practice with the Malays. *International Journal of Business and Applied Social Science* 1(1), 1-10.
- Pallant, J. (2016). *SPSS Survival Manual: A Step By Step Guide to Data Analysis Using SPSS*. Maidenhead: Open University Press.
- Pan, F., & Shu, H. G. (2015). Does Parents' Socio-Economic Status Matter in Intentions of Vaccinating against Human Papillomavirus for Adolescent Daughters?. *African Health Sciences*, 15(1), 25-32.
- Park, M. J., Choi, H., Kim, S. K., & Rho, J. J. (2015). Trust in Government's Social Media Service and Citizen's Patronage Behavior. *Telematics and Informatics*, 32(4), 629 – 641.



- Paulin, H. N., Blevins, M., Koethe, J. R., Hinton, N., Vaz, L. M., Vergara, A. E., & Wester, C. W. (2015). HIV Testing Service Awareness and Service Uptake among Female Heads of Household in Rural Mozambique: Results from A Province-Wide Survey. *BMC Public Health*, *15*(1), 132-142.
- Pontet, M., & Salaün, S. (2013). *Behavior and Attitudes of Consumers Regarding Green Products: A Comparison between France and Sweden*. Linnaeus University, Sweden.
- Potas, N., Erçetin, S. S., Yilmaz, M., Açikalın, S. N., Güngör, H., & Akyol, E. S. (2016). 3D Scale for Awareness, Attitude, Stigma of Addiction. *Studies on Ethno Medicine*, *10*(2), 156-165.
- Prestwich, A., Sniehotta, F. F., Whittington, C., Dombrowski, S. U., Rogers, L., & Michie, S. (2014). Does theory influence the effectiveness of health behavior interventions? Meta-analysis. *Health Psychology*, *33*(5), 465-474.
- Prins, M. A., Verhaak, P. F., Bensing, J. M., & Meer, K. V. (2008). Health Beliefs and Perceived Need for Mental Health Care of Anxiety and Depression—The Patients' Perspective Explored. *Clinical Psychology Review*, *28*(6), 1038-1058.
- Puglia, B. (2009). *The Professional Identity Of Counseling Students In Master's Level Cacrep Accredited Programs*. Old Dominion University. ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 3324071)
- Ramayah, T., Lee, J. W., & Lim, S. (2012). Sustaining the Environment through Recycling: An Empirical Study. *Journal of Environmental Management*, *102*, 141-147.
- Reardon, T., Harvey, K., Baranowska, M., O'Brien, D., Smith, L., & Creswell, C. (2017). What do Parents Perceive are the Barriers and Facilitators to Accessing Psychological Treatment for Mental Health Problems in Children and Adolescents? A Systematic Review of Qualitative and Quantitative Studies. *European Child & Adolescent Psychiatry*, *26*(6), 623-647.
- Reddy, J.P., Tan, S.M.K., Azmi, M.T., Shaharom, M.H., Rosdinom, R., Maniam, T., Ruzanna, Z.Z., & Minas, I.H. (2005). The Effect of a Clinical Psoting in Psychiatry on the Attitudes of Medical Students towards Psychiatry and Mental Illness in a Malaysian Medical School. *Annals Academy of Medicine* *34*(8), 505 – 510.
- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2012). Factors Influencing E Government Adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *6*(3), 258-282.

- Richards, K., Campenni, C., & Muse-Burke, J. (2010). Self-Care and Well-Being in Mental Health Professionals: The Mediating Effects of Self-Awareness and Mindfulness. *Journal of Mental Health Counseling*, 32 (3), 247-264.
- Rickwood, D. J., Deane, F. P., & Wilson, C. J. (2007). When and how do Young People Seek Professional Help for Mental Health Problems? *Medical Journal of Australia*, 187(7), 35-39
- Riebl, S. K., Estabrooks, P. A., Dunsmore, J. C., Savla, J., Frisard, M. I., Dietrich, A. M., & Davy, B. M. (2015). A Systematic Literature Review and Meta Analysis: The Theory of Planned Behavior's Application to Understand and Predict Nutrition Related Behaviors in Youth. *Eating Behaviors*, 18, 160-178.
- Riley, M. D., Bowen, J., Krause, D., Jones, D., & Stonehouse, W. (2016). A Survey of Consumer Attitude towards Nutrition and Health Statements on Food Labels in South Australia. *Functional Foods in Health and Disease*, 6(12), 809-821.
- Rollins, J. (2010). Making a definitive progress. *Counseling Today*, 52(12), 36-38.
- Rosenbaum, T. Y. (2009). Applying Theories of Social Exchange and Symbolic Interaction in the Treatment of Unconsummated Marriage/Relationship. *Sexual and Relationship Therapy*, 24(1), 38-46.
- Rosenberg, M. J., & Hovland, C.I. (1960). Cognitive, Affective and Behavioural Components of Attitude. In M. J. Rosenberg, C. I., Hovland, W. J. McGuire, R. P., Abelson, & J. H. Brehm (Eds.), *Attitude, Organization and Change*. Hew Haven, CT: Yale University Press.
- Rose, N. N., & Mustafa, M. Y. (2018). Stress Among Working Women: Counselling Services Using the Lazarus Stress Theory and the Practice of Solution-Focused Therapy. *Asian Social Work Journal*, 3(1), 28-34.
- Rüsch, N., Müller, M., Ajdacic-Gross, V., Rodgers, S., Corrigan, P. W., & Rössler, W. (2014). Shame, Perceived Knowledge and Satisfaction Associated with Mental Health as Predictors of Attitude Patterns towards Help-Seeking. *Journal of Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 23(2), 177-187.
- Russell, J., Thomson, G., & Rosenthal, D. (2008). International Student Use of University Health and Counselling Services. *Journal of Higher Education*, 56(1), 59-75.
- Salim, S. (2010). Psychological Help Seeking Attitudes among Malaysian College and University Students. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 5(2), 426–430.
- Salkind, N. J. (2010). *Encyclopedia of Research Design Thousand Oaks*. CA: SAGE Publications Ltd.

- Schomerus, G., Matschinger, H., & Angermeyer, M. C. (2009). Attitudes that Determine Willingness to Seek Psychiatric Help for Depression: A Representative Population Survey Applying The Theory of Planned Behaviour. *Psychological Medicine*, 39, 1855–1865.
- See, C. M., & Ng, K. M. (2010). Counseling in Malaysia : History, Current Status, and Future Trends. *Journal of Counseling & Development*, 88, 18–22.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (5<sup>th</sup> Ed.)*. Haddington: John Wiley & Sons.
- Sevinc, K., Tasci, S., & Demir, E. (2012). Some Problems of Psychological Counseling and Guidance System in Turkey. *Social and Behavioral Sciences*, 46, 1056-1063.
- Shaw, D. G., & Sandy, P. T. (2016). Mental Health Nurses' Attitudes toward Self Harm: Curricular Implications. *Health SA Gesondheid*, 21, 406-414.
- Sheri, L. (2015). Reducing Stigma Towards People With Mental Illness In Malaysia. *ASEAN Journal of Psychiatry*, 16(2), 261-264.
- Sheri, L., & Town, G. (2015). Reducing Stigma towards People With Mental Illness in Malaysia. *ASEAN Journal of Psychiatry*, 16(2), 4–7.
- Skogstad, P., Deane, F. P., & Spicer, J. (2006). Social-Cognitive Determinants of Help Seeking for Mental Health Problems among Prison Inmates. *Criminal Behaviour and Mental Health*, 16(1), 43-59.
- Smith, R. E., Chen, J. and Yang, X. (2008). The Impact of Advertising Creativity on the Hierarchy of Effects. *Journal of Advertising*, 37, 47-61.
- Solomon, M. R. (2008). *Consumer Behavior Buying, Having, and Being (8<sup>th</sup> ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Solomon, M.R., Bamossy, G., Askegaard, S. and Hogg, M.K. (2010). *Consumer Behavior: A European Perspective (4<sup>th</sup> ed.)* England: Prentice Hall.
- Solomon, M. R., Bamossy, G. J., Askegaard, S., & Hogg, M. K. (2013). *Consumer Behavior: A European Perspective. (5<sup>th</sup> ed.)*. England: Harlow: Pearson Education.
- Soloman, M. R. (2015). *Consumer Behavior: Buying, Having and Being (11<sup>th</sup> ed.)*. Boston : Pearson.
- Stecker, T., Fortney, J. C., Hamilton, F., & Ajzen, I. (2007). An Assessment of Beliefs about Mental Health Care among Veterans Who Served in Iraq. *Journal of Psychiatric Services*, 58(10), 1358-1361.

- Stuber, J. P., Rocha, A., Christian, A., & Link, B. G. (2014). Conceptions of Mental Illness: Attitudes of Mental Health Professionals and the General Public. *Psychiatric Services, 65*(4), 490-497.
- Sumner, S. A., Mercy, A. A., Saul, J., Motsa-Nzuza, N., Kwesigabo, G., Buluma, R., & Kilbane, T. (2015). Prevalence of Sexual Violence against Children and Use of Social Services-Seven Countries, 2007-2013. *Journal of Morbidity and Mortality Weekly Report, 64*(21), 565-569.
- Suresh, K. P., & Chandrashekara, S. (2012). Sample Size Estimation and Power Analysis for Clinical Research Studies. *Journal of Human Reproductive Sciences, 5*(1), 7-13.
- Tarkiainen, A., & Sundqvist, S. (2005). Subjective Norms, Attitudes and Intentions of Finnish Consumers in Buying Organic Food. *British Food Journal, 107*(11), 808-822.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and Crossover Effects in the Theory of Planned Behavior: A Study of Consumer Adoption Intentions. *International Journal of Research in Marketing, 12*(2), 137-156.
- The Institute for Public Health. (2015). National Health and Morbidity Survey 2015. Retrieved November 24, 2016, from <http://www.iku.gov.my/images/IKU/Document/REPORT/nhmsreport2015vol2>. Df
- Thornicroft, G., Mehta, N., Clement, S., Evans-Lacko, S., Doherty, M., Rose, D., & Henderson, C. (2016). Evidence for Effective Interventions to Reduce Mental-Health-Related Stigma and Discrimination. *The Lancet, 387*(10023), 1123-1132.
- Topa, G., & Moriano, J. A. (2010). Theory Of Planned Behaviour And Smoking: Meta-Analysis and SEM Model. *Substance Abuse and Rehabilitation, 1*, 23-33.
- Vermeir, I., & Verbeke, W. (2006). Sustainable Food Consumption: Exploring the Consumer "Attitude-Behavioral Intention" Gap. *Journal of Agricultural and Environmental Ethics, 19*(2), 169-194.
- Vidourek, R. A., King, K. A., Nabors, L. A., & Merianos, A. L. (2014). Students' Benefits and Barriers to Mental Health Help-Seeking. *Journal of Health Psychology and Behavioral Medicine, 2*(1), 1009-1022.
- Wong, K. P., Bonn, G., Tam, C. L., & Wong, C. P. (2018). Preferences for Online and/or Face-to-Face Counseling among University Students in Malaysia. *Journal of Frontiers in Psychology, 9*, 64-68.
- Woodside, A. G., Wilson, E. J., & Milner, P. (1992). Buying and Marketing CPA Services. *Industrial Marketing Management, 21*(3), 265-272

- Yang, H., Lee, H., & Zo, H. (2017). User Acceptance of Smart Home Services: An Extension of the Theory of Planned Behavior. *Industrial Management & Data Systems*, 117(1), 68-89.
- Yazdanpanah, M., & Forouzani, M. (2015). Application of the Theory of Planned Behaviour to Predict Iranian Students' Intention to Purchase Organic Food. *Journal of Cleaner Production*, 107, 342-352.
- Yeap, R., & Low, W. Y. (2009). Mental Health Knowledge, Attitude and Help Seeking Tendency: A Malaysian Context. *Singapore Medical Journal*, 50(12), 1169-1176.
- Yousaf, O., Grunfeld, E. A., & Hunter, M. S. (2015). A Systematic Review of the Factors Associated with Delays in Medical and Psychological Help-Seeking among Men. *Health Psychology Review*, 9(2), 264-276.
- Zakaria, N. A., Sulaiman, W. I. W. & Mahbob, M. H. (2015). Hubungan Tingkahlaku Kepemimpinan dengan Budaya Kerja 5s dalam Sektor Awam. *E-Bangi*, 10(1), 57-84.
- Zand, D. E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. *Administrative Science Quarterly*, 17, 229–239.
- Zeffane, R. (2017). Gender, Individualism–Collectivism and Individuals' Propensity to Trust: A Comparative Exploratory Study. *Journal of Management & Organization*, 1-15.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C. & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods* (9<sup>th</sup> Edition). Canada: Cengage Learning.