BAB I

PENDAHULUAN

1.0Pendahuluan

Bab I ini akan membincangkan beberapa Perkara yang berkaitan latar belakang masalah, pengertian kajian, objektif kajian, persoalan kajian, hipotesis kajian, skop kajian, kaedah kajian, masalah kajian dan susunan bab-bab.

Perbincangan juga akan meliputi beberapa perkara yang berkaitan dengan rekabentuk dan kaedah kajian yang telah digunakan untuk menyiapkan kajian penyelidikan ini.

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, kemajuan sains dan teknologi telah menyebabkan keadaan perkembangan negara begitu cepat berubah. Perubahan ini bukan sahaja membabitkan keadaan negara secara keseluruhan tetapi juga kepada struktur dan gaya kerja. Keadaan ini memerlukan perancangan penggunaan tenaga kerja yang lebih berkesan dalam menghadapi dunia globalisasi ini. Segala teknik dan gaya perlu disesuaikan dengan keadaan semasa.

Sejajar dengan perubahan ini, setiap pekerja perlu melengkapkan diri dengan kemahiran-kemahiran yang boleh menghadapi arus perubahan ini. Majikan pula perlu lebih bersikap terbuka dalam menghadapi cabaran dan masalah yang berlaku dalam organisasi. Pendekatan yang lama yang lebih berorientasikan kepada pemusatan kuasa kepada majikan harus diubah dan disesuaikan dengan gaya perbincangan yang lebih terbuka dan professional.

Dalam situasi yang ideal, keadaan ini nampak teratur dan tersusun dengan tenaga kerja yang bekerja mengikut kebolehan dan minat masing-masing. Manakala majikan pula mengambil berat terhadap kebajikan pekerja yang mendorong ke arah suasana yang baik dan kondusif. Hakikatnya, keadaan begini sukar untuk diwujudkan dalam keadaan kebetulan tanpa perancangan yang sistematik

Realiti yang berlaku ialah pekerja-pekerja dikerah tenaga dan masa untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan tanpa menilai tahap kemampuannya. Hal ini ditambah lagi dengan berbagai-bagai masalah peribadi pekerja itu sendiri seperti masalah keluarga, kewangan, perkahwinan dan sebagainya. Semua ini akan memberi tekanan kepada pekerja terbabit. Kesannya menyumbang kepada penurunan prestasi kerja dan perhubungan individu di tempat kerja.

Dalam jangka masa panjang, kemungkinan besar keadaan ini akan mengakibatkan kesan negatif kepada produktiviti syarikat. Perkara ini telah berlaku kepada Syarikat Telekom Malaysia Berhad. Berikutan daripada ini, Bahagian Sumber Manusia Telekom Malaysia bercadang untuk menambah perkhidmatan yang menjurus ke arah menangani permasalahan ini. Selepas beberapa pemerhatian yang dibuat dengan beberapa syarikat tempatan dan antarabangsa, Employee Asssistance Program (EAP) telah dipersetujui sebagai salah satu program yang paling sesuai bagi menangani permasalahan di tempat kerja. Akhirnya, EAP telah dibentuk bersesuaian dengan keperluan tempatan[1].

Berdasarkan penerimaaan terhadap khidmat kaunseling di United Kingdom, telah wujud peningkatan permintaan terhadap maklumat berkaitan dengan keberkesanan Employee Assistance Program (EAP) dan kaunseling di tempat kerja. Walaupun banyak organisasi telah merasai faedahnya dan telah menggunakannya sebagai sokongan pekerja, ada sebahagian organisasi tidak melihatnya sebagai sesuatu yang boleh memberi kesan positif secara langsung[2]. Persoalannya, adakah Program Bantuan Pekerja (EAP) berjaya mengatasi permasalahan yang berlaku di Syarikat Telekom Malaysia Berhad yang berbeza sama sekali dengan budaya di Barat ?

---

[1] Sumber diambil daripada Polisi dan Prosedur bertulis dinamakan (EAP Kit) yang disediakan oleh EAP Korporat, 2001,hlm. 3.
[2] Carolyn Highley, Employee Counseling Today, 1996, Volume 8 bilangan 1, hlm. 1

Untuk menjawab persoalan ini, haruslah diperhatikan kepada pihak pengurusan kaunseling Program Bantuan Pekerja (EAP) Syarikat Telekom Malaysia Berhad dan pihak kakitangan. Pihak pengurusan kaunseling EAP berperanan mengenalpasti program yang bersesuaian dan mengendalikan sebarang bentuk permasalahan yang timbul di kalangan kakitangan. Ini kerana, kakitangan harus berada dalam situasi yang memuaskan sama ada dari aspek seperti fizikal, emosi dan mental. Semua ini perlu diberi perhatian kerana ianya boleh memberi kesan yang besar ke atas prestasi kakitangan dan organisasi pada masa hadapan.

Sehubungan dengan itu, pengurusan kaunseling Program Bantuan Pekerja (EAP) haruslah mempunyai perancangan yang sistematik, modul yang lengkap, tenaga pakar yang mencukupi dan perlaksanaan yang jitu dalam meningkatkan prestasi dan kualiti pekerja. Rentetan daripada ini, penulis telah memilih untuk mengkaji keberkesanan pengurusan kaunseling Program Bantuan Pekerja (EAP) dalam meningkatkan prestasi dan kualiti pekerja di Syarikat Telekom Malaysia Berhad.

1.2 Pengertian Tajuk

Pengetahuan yang jelas terhadap tajuk adalah penting bagi memastikan kajian yang dilakukan tidak terpesong daripada landasan yang dikehendaki. Penulis telah menetapkan tajuk kajian iaitu "Keberkesanan *Employee Assistance Program* (EAP) sebagai kaedah kaunseling: Satu Kajian Kes Di Syarikat Telekom Malaysia Berhad".

Bagi memudahkan pemahaman tajuk penyelidikan ini, terlebih dahulu penulis mendefinisikan perkataan utama sahaja.

1) Keberkesanan : Perihal berkesan[3].

2) Kaunseling : Proses teratur yang melibatkan perbincangan yang rapi tentang masalah yang dihadapi oleh seseorang dan usaha mengatasi atau menyelesaikannya menerusi bimbingan dan nasihat[4].

PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA

[3] Noresah Baharom, Kamus Dewan, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, Edisi Ketiga, 2000, hlm. 663.
[4] Ibid, hlm. 588.

1.3Tujuan dan Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk meneroka dengan lebih mendalam terhadap pengurusan kaunseling Program Bantuan Pekerja *(EAP)* Syarikat Telekom Malaysia Berhad dan keberkesanannya terhadap prestasi pekerja serta kepentingannya di masa hadapan.

Di antara objektif kajian ini ialah :-

i) Untuk menjelaskan aktiviti-aktiviti pengurusan kaunseling EAP dalam mengatasi masalah kakitangan dan meningkatkan prestasi serta kualiti pekerja.

ii) Untuk menilai sejauhmanakah pengurusan kaunseling memberi kesan kepada pekerja dalam meningkatkan prestasi dan kualiti pekerja.

iii) Untuk menjelaskan tentang kepentingan pengurusan kaunseling sebagai sesuatu yang perlu dan berfaedah.

iv) Untuk dijadikan panduan dan rujukan kepada penyelidik-penyelidik akan datang yang mengkaji mengenai Employee Assistance Program.

1.4 Persoalan Kajian

Secara keseluruhannya, penyelidikan ini bertujuan meneroka persoalan-persoalan berhubung dengan keberkesanan pengurusan kaunseling EAP dalam meningkatkan prestasi dan kualiti pekerja di Telekom Malaysia.

Empat persoalan utama telah dikenalpasti dalam penyelidikan ini. Persoalan –persoalan utama dalam penyelidikan ini adalah seperti berikut :-

1) Sejauhmanakah penekanan dalam kaunseling EAP mencapai objektif yang telah ditetapkan ?

2) Sejauhmanakah Kaunselor EAP mempunyai kepakaran yang relevan dalam mengendalikan kaunseling EAP ?

3) Sejauhmanakah kesesuaian modul yang digunakan oleh kaunseling EAP telah mencapai objektifnya ?

4) Sejauhmanakah keberkesanan perlaksanaan kaunseling EAP dalam meningkatkan prestasi kakitangan Syarikat Telekom Malaysia Berhad ?

1.5 Hipotesis Kajian

Bahagian ini akan menganalisis data menggunakan ujian 'Chi-Square". Pada asasnya hipotesis kajian ini akan melihat sama ada wujudnya atau tidak perhubungan di antara angkubah tidak bersandar dengan angkubah bersandar. Terdapat 2 jenis angkubah yang utama dalam kajian ini iaitu hipotesis nul (Ho) dan hipotesis alternatif (H1). Tatacara ini boleh dinyatakan seperti berikut:

Hipotesis Nul (H0) :
Tidak terdapatnya perhubungan di antara angkubah tidak bersandar dengan angkubah bersandar.

Hipotesis Alternatif (H1) :
Terdapatnya perhubungan di antara angkubah tidak bersandar dengan angkubah bersandar.

Hipotesis kajian ini akan diterima atau ditolak berdasarkan kepada aras keertian"level of signifikan" (0.05) dan angkubah bersandar akan diterima sekiranya perhubungan itu berlaku pada paras ujian "Chi-Square" kurang atau pada (0.05).

Ini bermakna hipotesis nul ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Perhubungan di antara angkubah tidak bersandar tidak diterima sekiranya perhubungan itu berlaku pada paras ujian "Chi-Square" lebih dari (0.05). Ini bermakna hipotesis nul diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

Hipotesis dalam kajian ini :

1-Terdapat hubungan antara modul EAP dengan prestasi klien selepas mengikuti kaunseling EAP.

2-Terdapat hubungan antara penerangan matlamat EAP dengan prestasi klien selepas mengikuti kaunseling EAP.

3-Terdapat hubungan antara kepakaran kaunselor EAP dengan prestasi klien selepas mengikuti kaunseling EAP.

4-Terdapat hubungan antara perancangan sistematik kaunselor EAP dengan prestasi klien selepas mengikuti kaunseling EAP.

1.6 Skop Kajian

Penulis memfokuskan kajian terhadap kaedah pengurusan kaunseling Program Bantuan Pekerja (EAP) di Syarikat Telekom Malaysia Berhad sebagai sasaran utama penulisan. Kajian dijalankan ke atas sekumpulan kakitangan bermasalah di Syarikat Telekom Malaysia Berhad.

Sampel kajian ini akan dipilih secara rawak daripada kalangan kakitangan Syarikat Telekom Malaysia Berhad yang dipastikan pernah menggunakan perkhidmatan kaunseling Program Bantuan Pekerja (EAP). Jumlah responden yang dipilih adalah seramai 30 orang atau 75% yang mewakili populasi.

Akhirnya, kajian ini akan menganalisis data-data yang didapati untuk membuat rumusan dan cadangan bagi penilaian semua pihak.

1.7 Metodologi Kajian

Pada asasnya metodologi merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan. Oleh kerana tujuan utama pengkajian adalah untuk menyelesaikan masalah, maka langkah-langkah yang ditempuhi harus bersesuaian dengan masalah kajian tersebut. Dalam pengkajian

dan penulisan latihan ilmiah ini, penulis telah menggunakan beberapa metod iaitu :

1.7.1 Metod Pengumpulan data

Terdapat dua jenis data yang utama telah digunakan dalam kajian ini. Data tersebut ialah data primer dan data sekunder. Kedua-dua jenis data ini memainkan peranan yang penting dalam kajian ini.

i) Data Primer

Data primer merupakan data rujukan utama di dalam kajian ini. Data ini diperolehi melalui borang soal selidik kepada kakitangan Telekom Malaysia dan kaedah temuduga.

a) Soal selidik

Kaedah soalselidik telah digunakan sebagai sumber utama untuk mendapatkan data primer. Semua soalan-soalan yang dikemukan dalam soalselidik ini ialah berbentuk jawapan terkawal (close-ended). Jenis soalan adalah berbentuk tertutup. Responden hanya perlu memilih jawapan berdasarkan kepada skala yang telah diberikan dalam borang soal selidik.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA

Bentuk soalan dan jawapan yang sedemikian adalah dirancang untuk memudahkan responden menjawab semua soalan yang dikemukakan. Format soalan sebegini dirasakan akan menjimatkan masa dan tidak membosankan responden. Malahan soalan-soalan yang dikemukakan juga pendek dan mudah difahami oleh semua peringkat kakitangan.

Tujuan soalan soal selidik ini ialah untuk melihat persepsi responden terhadap keberkesanan pengurusan kaunseling EAP Telekom Malaysia. Soalan soal selidik ini mengandungi 4 bahagian iaitu A, B, C dan D.

Bahagian A, dalam soal selidik mengandungi maklumat diri responden yang berkaitan dengan jantina, bangsa, kelayakan akademik, tempoh berkhidmat dan kekerapan menggunakan perkhidmatan kaunseling EAP.

Bahagian B, mengandungi soalan-soalan yang berhubung penekanan dalam sesi kaunseling seperti penekanan terhadap aspek kerahsiaan, penekanan terhadap peningkatan prestasi kerja, penekanan terhadap pengekalan dan peningkatan tahap kesihatan, penekanan terhadap peningkatan motivasi anggota dan produktiviti syarikat, penekanan terhadap perhubungan persefahaman antara anggota-anggota dan anggota dengan ketua di tempat kerja dan

menonjolkan imej "saling mengambil berat" sebagai satu budaya di Telekom Malaysia.

Bahagian C, mengandungi beberapa soalan yang berhubung dengan kesesuaian modul dan kaunselor EAP. Dilihat dari aspek soalan kesesuaian modul, soalan yang ditanya ialah kesesuian modul dengan masalah pekerja, tempat perlaksanaan modul, tempoh perlaksanaan modul antara kaunselor EAP dengan klien dan kelengkapan kemudahan asas.

Manakala soalan untuk kaunselor EAP pula, aspek yang ditanya ialah penerangan matlamat yang jelas, kepakaran dalam pendekatan kaunseling, penggunaan teori kaunseling, pengetahuan tentang kelemahan dan kekuatan klien dan perancangan yang sistematik selepas proses kaunseling.

Bahagian D, mengandungi beberapa soalan yang berhubung dengan prestasi klien selepas mengikuti perkhidmatan kaunseling EAP. Sebanyak 8 soalan telah ditanya berkenaan dengan penyelesaian masalah, psikologi manusia, kemahiran pekerja, motiwasi kerja, mengenali diri, mendisplinkan diri, kemahiran interaksi dan komunikasi dan mewujudkan budaya kerja yang sihat.

b) Temuduga

Selain daripada kaedah soal selidik. Kaedah temuduga juga digunakan untuk mendapatkan data primer. Kaedah temuduga merupakan satu daripada kaedah yang biasa digunakan dalam kaedah kualitif dan ianya juga merupakan cara yang paling berkesan untuk lebih memahami lagi tentang subjek yang dikaji[5]. Mengikut Patton (1990), tujuan utama kaedah menemuduga digunakan ialah untuk memperolehi perspektif atau apa yang terdapat di dalam dan pada pemikiran seseorang[6].

Dalam usaha menyiapkan kajian ini, kaedah menemuduga secara tidak formal digunakan untuk memperolehi data dan maklumat. Penulis telah mengadakan temuduga dengan pegawai-pegawai EAP. Antaranya ialah Puan Bashirah Kamaludin, Encik Hamizi Abdul Hamid dan Cik Azlina Samsi. Dalam hal ini, penulis telah melakukannya secara spontan dalam keadaan tidak formal. Kaedah ini memudahkan penulis untuk mendapat maklumat yang diperlukan.

Tujuan temuduga ini ialah untuk mendapatkan maklumat mengenai sejarah penubuhan EAP, struktur organisasi EAP, jumlah kakitangan dan proses pemilihan kaunselor EAP. Pandangan mereka

[5] Andrea Fontana dan James H. Frey, Interviewing : The Art of Science ed. Norman K.Denzin dan Yvonna S. Lincoln, London : Sage Publication, 1998, him. 47.
[6] Michael Quinn Paton, Qualitative Evaluation and Research Method, California : Sage Publications, edisi kedua, 1990, him. 278.

juga diambil kira dalam proses pembentukan soal selidik. Ini kerana pembentukan soal selidik memakan masa dan sentiasa dipinda bagi menyesuaikan dengan matlamat penyelidikan.

Temuduga dengan pegawai-pegawai EAP juga telah memberikan maklumat tambahan berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi oleh pengurusan EAP dan perancangan-perancangan yang dirancang di masa hadapan. Semua ini dianggap boleh memberi kesan ke atas kualiti kerja kakitangan.

ii) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data rujukan sokongan dan memainkan peranan yang penting dalam memberi pengetahuan dan maklumat secara umum tentang kajian yang dilakukan.

a) Buku-buku dan Jurnal

Untuk menjadikan kajian ini lebih jelas, penulis telah membuat penyelidikan ke atas buku-buku teks, artikel-artikel semasa (jurnal) dan rujukan berkaitan dengan tajuk. Buku-buku yang dirujuk itu terdiri daripada penulisan sarjana tempatan dan barat.

Maklumat-maklumat ini penting untuk membantu mengetahui teori-teori dan konsep kaunseling, kaedah pengukuran keberkesanan program dan kaedah analisis yang pernah digunakan oleh penyelidik-penyelidik dalam penyelidikan mereka. Di samping itu, ia juga membantu penulis mendapatkan maklumat tambahan berkenaan Program Bantuan Pekerja daripada penulisan ini.

Kebanyakan data sekunder dalam kajian ini diperolehi daripada Perpustakaan Utama Universiti Malaya, Perpustakaan Fakulti Pendidikan Universiti Malaya, Perpustakaan Peringatan Za'ba Universiti Malaya, Perpustakaan Fakulti Ekonomi & Pentadbiran Universiti Malaya dan rujukan di internet.

b) Dokumen dan Laporan Rasmi

Untuk menguatkan lagi kajian ini, penulis telah merujuk kepada dokumen dan laporan rasmi seperti Laporan Mesyuarat Penasihat EAP, Polisi dan Prosedur bertulis EAP Kit dan Pamplet EAP.

Sumber-sumber ini telah memberikan maklumat mengenai latarbelakang organisasi Program Bantuan Pekerja Telekom Malaysia dalam membantu penulis merangka latarbelakang dan soal selidik kajian. Sumber ini juga telah memberi maklumat kepada penulis untuk membuat analisis terhadap struktur organisasi, matlamat organisasi,

komponen-komponen perkhidmatan, kaunselor EAP dan kemudahan-kemudahahan yang disediakan.

1.7.2 Skala Pengukuran

Kajian ini lebih menekankan kepada tanggapan responden terhadap keberkesanan Program Bantuan Pekerja dalam meningkatkan prestasi dan kualiti kakitangan di Syarikat Telekom Malaysia Berhad. Untuk mengukur tanggapan responden terdapat beberapa kaedah yang digunakan. Kaedah yang lazim digunakan ialah kaedah pengukuran yang digunakan Borgardus (1924), Turstone (1929) dan Likert (1932)[7].

Dalam kajian ini, penulis menggunakan kaedah Pengukuran Likert. Likert telah mencadangkan penggunaan satu set senarai kenyataan berbentuk positif dan negatif berhubung dengan sikap individu terhadap sesuatu isu atau aktiviti. Satu set gerak balas terhadap sikap tersebut diberikan dalam bentuk skala ordinal. Kaedah yang digunakan ialah "sangat setuju", "setuju", "tidak pasti", "tidak setuju" dan "sangat tidak setuju" terhadap sesuatu isu, institusi atau aktiviti.

---

[7] James O. Whittaker, *Introduction To Psychology*, United States : W. B Sanders Company, 1970, hlm. 594.

Kaedah yang digunakan oleh Likert mempunyai andaian yang logik dan senang difahami. Selain dari skala Likert sering digunakan untuk mengukur pembolehubah (Variable) bersifat kualiti seperti sikap dan persepsi. Skala Likert adalah baik digunakan kerana ianya mengambil masa yang kurang untuk menyediakannya dan mempunyai kebolehpercayaan yang tinggi[8].

Boleh dikatakan keseluruhan bahagian dalam soal selidik ini menggunakan skel asal Likert. Perubahan hanya dilakukan kepada soalan-soalan yang dikemukakan mengenai penekanan dalam kaunseling EAP iaitu "tidak diberi penekanan", "kurang diberi penekanan", "tidak pasti", "penekanan yang sederhana" dan "sangat diberi penekanan". Penggunaan perkataan ini akan memberi kekuatan kepada soalan tersebut dan memudahkan responden untuk menjawabnya.

Skala pemeringkatan telah dikecilkan melalui proses "recode" kepada tiga sahaja bagi menilai tanggapan responden terhadap kesesuaian modul, kepakaran kaunselor dan prestasi klien selepas mengikuti kaunseling EAP. Proses ini dilaksanakan dengan cara mencampurkan "sangat setuju" dicampur dengan "setuju" = "bersetuju". Begitu juga "sangat tidak setuju" dicampur dengan "tidak

---

8 Benard M. Bass dan Gerald V. Barret, *People, Work and Organization : An Introduction To Industrial And Organizational Psychology*, Boston : Allyn Bacon, Inc., 1981, hlm. 96.

setuju" = "tidak bersetuju". Akan tetapi "tidak pasti" atau penengah terus dikekalkan sebagai skel "tidak pasti".

Penilaian terhadap tanggapan responden mengenai sesuatu aspek adalah bergantung kepada perkiraan kekerapan jawapan. Sesuatu aspek yang nilainya melebihi setengah daripada keseluruhan responden maka ia dikira majoriti. Ianya mungkin boleh berbentuk "setuju", "tidak pasti" dan "tidak setuju".

1.7.3 Metod Analisa Data

Data-data yang diperolehi daripada soalan-soalan soal selidik diproses melalui kaedah *"Statistical Package For Social Science"* dengan menggunakan kemudahan komputer yang disediakan oleh Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya.

Tujuan menganalisis data-data ini ialah untuk mengumpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat digunakan untuk menjawab persoalan-persoalan dalam penyelidikan[9].

Taburan kekerapan atau peratusan digunakan untuk menerangkan maklumat asas seperti maklumat diri responden,

[9] Soetandyo Wignjosoebroto, *Pengolahan dan Analisa Data, Metod Penelitian Masyarakat*, Jakarta Gramadia Pustaka Utama, 1991, hlm. 269.

penekanan dalam kaunseling EAP di Telekom Malaysia, kesesuaian modul, kepakaran kaunselor EAP dan prestasi klien selepas mengikuti kaunseling EAP. Manakala "*crosstabulation*" digunakan untuk menerangkan perhubungan modul dan kaunselor EAP dengan prestasi klien selepas mengikuti kaunseling EAP.

1.8 Masalah Kajian

Semasa menjalankan kajian ini pengkaji telah mengalami beberapa masalah. Antaranya ialah :

i- Masalah kesukaran untuk mendapatkan data daripada borang soal selidik yang diedarkan pada masa yang ditetapkan.

ii- Responden yang tinggal merata dan berjauhan di cawangan Telekom Malaysia Semenanjung Malaysia. Ini menyukarkan penulis untuk mengedar dan mendapatkan semula soalselidik.

iii- Borang soal selidik yang dijawab secara sambil lewa oleh responden menyebabkan data yang diambil tidak menunjukkan keadaan sebenar mereka.

iv- Masalah kewangan dan pembiayaan yang ditanggung oleh penulis sepanjang melakukan kajian ini.

v- Masalah untuk mendapatkan data melalui metod temubual disebabkan mereka mempunyai tugas dan kerja tertentu serta kesuntukan masa untuk menjawab soalan yang dikemukakan.

1.9 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan kajian ini, penulis menggunakan gaya bahasa yang ringkas dan mudah difahami. Laporan kajian ini dibahagikan kepada tiga bahagian :

1) Bahagian pendahuluan
2) Bahagian organisasi
3) Bahagian akhir

1) Bahagian pendahuluan

Di dalam bahagian ini, penulis melampirkan motto, dedikasi, abstrak, penghargaan, senarai kependekan, senarai jadual dan daftar kandungan.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA

2) Bahagian organisasi

Bahagian ini merupakan tunjang kepada hasil kajian yang dilakukan. Bahagian ini mengandungi lima bab yang disusun dengan teratur.

Bab 1 merupakan pengenalan kepada laporan penyelidikan ini. Penulis akan menyentuh tentang latar belakang masalah, pengertian tajuk, tujuan dan objektif kajian, persoalan kajian, hipotesis kajian, skop kajian, metodologi kajian, masalah kajian dan sistematika penulisan.

Bab II pula, penulis akan membincangkan tentang teori dan konsep iaitu pengertian kaunseling, objektif kaunseling, teori-teori penting kaunseling, jenis kaunseling, proses kaunseling dan penilaian perkhidmatan kaunseling melalui model CIPP.

Melalui Bab III, penulis akan memfokus dengan lebih mendalam kepada Program Bantuan Pekerja di Syarikat Telekom Malaysia Berhad. Bab ini berkisar kepada sejarah penubuhan pengurusan EAP, objektif dan matlamat EAP, program EAP, Kaunselor EAP , kumpulan sasaran dan bilik kaunseling.

Menerusi Bab IV pula, penulis akan menganalisis dan mengolah data-data yang diperolehi untuk membincangkan mengenai tanggapan responden terhadap penekanan dalam kaunseling EAP di Telekom Malaysia, kesesuaian modul, kepakaran kaunselor EAP dan prestasi klien selepas mengikuti kaunseling EAP Telekom Malaysia.

Bab V merupakan kesimpulan kepada laporan penyelidikan. Dalam bab ini, penulis membuat kesimpulan serta memberi cadangan-cadangan berdasarkan rumusan penyelidikan dan cadangan untuk kajian lanjutan.

3) Bahagian akhir

Bahagian ini mengandungi senarai bibliografi dan lampiran soal selidik.