



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI

POLITEKNIK
MALAYSIA
NILAI

MANUAL

PENGURUSAN RISIKO & PELUANG

POLITEKNIK NILAI

POLITEKNIK NILAI

ISI KANDUNGAN

1

Pengenalan

2

Objektif Pelaksanaan Pengurusan Risiko & Peluang

3

Proses Pengurusan Risiko

4

Tadbir Urus Pengurusan Risiko & Peluang

5

Dokumen Pengurusan Risiko & Peluang

PENGENALAN

Risiko berasal dari perkataan Latin 'risicare' yang bermaksud sebagai kemungkinan bahawa tindakan yang diambil akan memberiimpak positif (berjaya) atau negatif (gagal). Mengikut Kamus Dewan, risiko didefinisikan sebagai kemungkinan atau bahaya kerugian, atau kemungkinan mendapatbahaya atau kerugian. Ia merupakan ancaman atau kemungkinan bahawa tindakan yang diambil akan memberikan kesan yang akan menjejaskan keupayaan organisasi untuk mencapai objektifnya (Mohd Nurfirdaus Wan Chik, UKM).

Mengikut ketetapan dasar dan mekanisma pengurusan risiko, risiko merupakan keberangkilian terjadi sesuatu perkara yang memberi impak negatif kepada pencapaian objektif organisasi. Keberangkilian ini boleh datang dari pelbagai bentuk sama ada ketidaktentuan dalam pasaran kewangan, kegagalan projek, liabiliti perundangan, risiko kredit atau hutang, kemalangan, kejadian alam dan malapetaka, serangan musuh, atau sebarang peristiwa yang tidakpasti atau puncanya tidak dijangka.



DEFINISI RISIKO

Risiko merupakan sesuatu kejadian atau peristiwa yang memberi kesan kepada pencapaian atau objektif sesebuah agensi. Risiko adalah kombinasi dari kebolehjadian (likelihood) berlakunya kerosakan, kecederaan, kerugian atau kejadian negatif lain akibat kelemahan dalaman atau luaran yang boleh ditangani melalui perancangan awal.

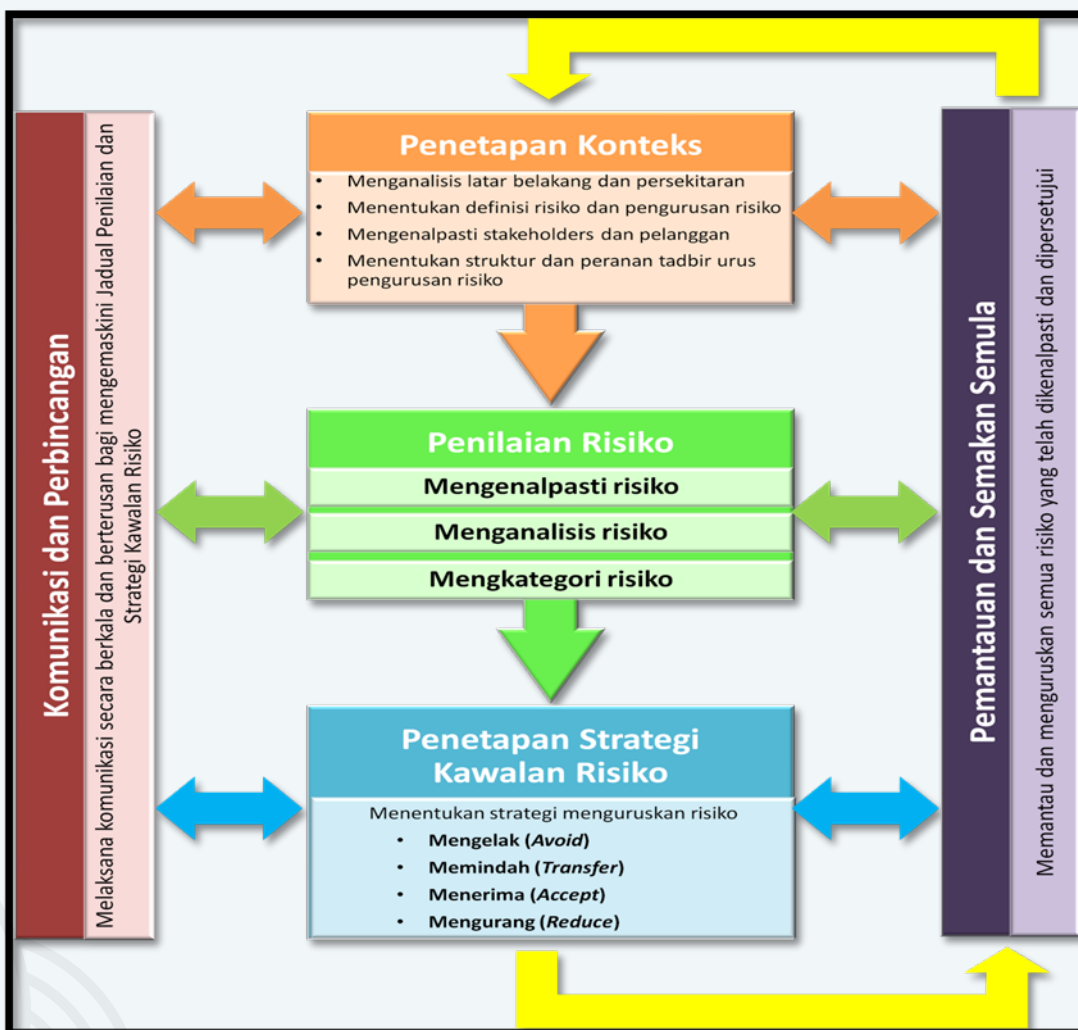
MS ISO 31000:2010 Risk Management – Principle and Guidelines



OBJEKTIF PELAKSANAAN PENGURUSAN RISIKO & PELUANG

1. Meningkatkan peluang untuk mencapai objektif organisasi
2. Mempertingkatkan keupayaan tadbir urus
3. Mengupayakan organisasi untuk mengenalpasti dan menangani risiko serta ancaman
4. Mewujudkan asas yang kukuh untuk membuat perancangan dan keputusan
5. Mengurangkan kemungkinan kerugian
6. Mengukuhkan keupayaan daya tahan organisasi

PROSES PENGURUSAN RISIKO



MS ISO 31000:2010 Risk Management – Principle and Guidelines

Rajah 1: Proses pengurusan risiko

1. KOMUNIKASI DAN PERBINCANGAN

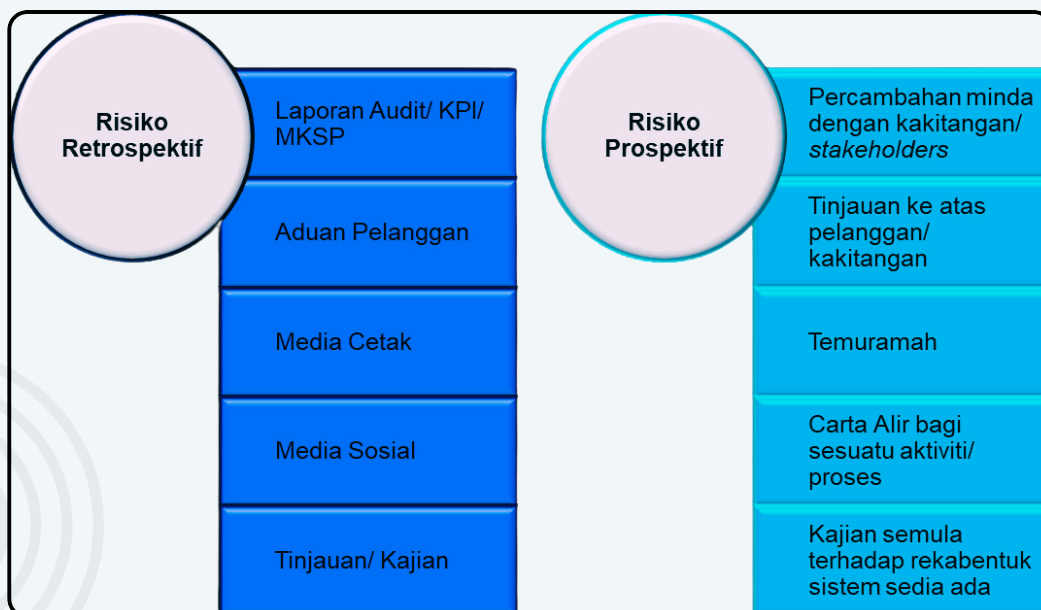
- Komunikasi dan perbincangan merupakan langkah yang pertama perlu dilakukan dalam pengurusan risiko. Langkah ini bertujuan untuk mengenalpasti pihak yang terlibat dalam penyediaan dan penyebaran maklumat berkaitan pengurusan risiko dan peluang.

2. PENETAPAN KONTEKS

- Menentukan konteks risiko dengan menyenaraikan fungsi utama unit/ jabatan.
- Menyemak teras dan inisiatif yang ingin dicapai seperti yang dinyatakan dalam Pelan Strategik PNS
- Melihat persekitaran operasi unit/ jabatan dan keupayaannya untuk mengatasi risiko-risiko utama yang berkaitan dengan pencapaian objektif
- Menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.
- Mengetahui semua potensi risiko dan peluang serta tahap penerimaan risiko di unit/ jabatan.

3. PENILAIAN RISIKO

- Maklumat yang diperolehi daripada Penetapan Risiko digunakan bagi mengenalpasti risiko sebanyak mungkin.
- Risiko boleh dikenalpasti melalui:
 1. Retrospektif - Insiden risiko yang pernah berlaku dan paling mudah dikenalpasti.
 2. Prospektif - Insiden risiko yang belum pernah berlaku tetapi mempunyai kemungkinan untuk berlaku pada masa hadapan.

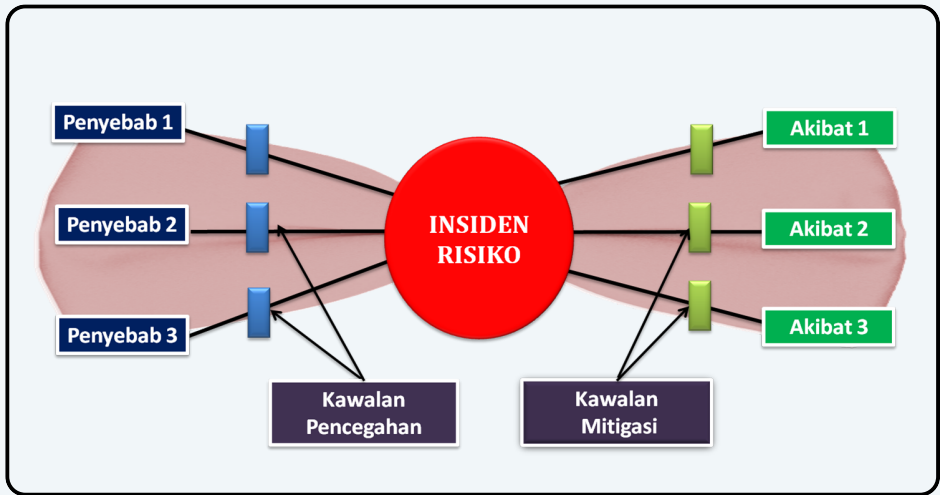


Rajah 2: Risiko retrospektif dan perspektif

- Risiko boleh dikenalpasti dengan menjawab persoalan-persoalan berikut:

**Apa yang boleh terjadi?
 Bagaimana ia boleh terjadi?
 Mengapa ianya boleh/ dibiarkan terjadi?**

✔ Pengenalpastian risiko menggunakan analisis *Bow Tie*



Rajah 3: Analisis *Bow Tie*

Punca/ Penyebab	Kawalan Pencegahan	Insiden Risiko	Kawalan Mitigasi	Akibat/ impak
Ancaman Virus dan Malware	Menggunakan (purchase) antivirus terkini	Kegagalan Infrastruktur ICT	Backup aplikasi dan data berjadual	Sistem penyampaian maklumat terganggu
Ancaman serangan luar ke atas sistem rangkaian	Mengukuhkan keselamatan rangkaian dan aplikasi		Offsite backup	Data terdedah kepada pihak yang tidak bertanggungjawab
Kebakaran/ banjir/ kilat	Fire detection/ Lightning arrestor		Recovery Disaster Plan/ Warranty Peralatan	Kemusnahan peralatan dan kerugian
Kekangan Peruntukan	Memohon peruntukan yang mencukupi		Pelupusan/ Kontrak penyelenggaraan peralatan dan rangkaian	PnP terganggu
Peralatan usang dan tidak up-to-date	Pelupusan dan perolehan peralatan			Sistem penyampaian maklumat terganggu

Jadual 1: Analisis *Bow Tie*

✓ Indeks Kebarangkalian, Indeks Impak dan Had Penerimaan

INDEKS KEBARANGKALIAN

Kebarangkalian risiko merupakan indikator yang akan menunjukkan serta merangkan kadar sesuatu kejadian risiko itu berlaku disesebuah agensi.

INDEKS IMPAK

Impak risiko merupakan indikator yang akan menunjukkan serta menerangkan kesan daripada sesuatu kejadian risiko

HAD PENERIMAAN

Tahap risiko di mana sesebuah agensi bersedia untuk terima

✓ Indeks Kebarangkalian

- Menentukan kebarangkalian risiko boleh berlaku atau kekerapan risiko berpotensi berlaku pada sesuatu masa. Indeks kebarangkalian berikut telah ditentukan di dalam dasar dan polisi pengurusan risiko.

SKALA PENARAFAN		KETERANGAN
5	HAMPIR PASTI	Sesuatu kejadian yang kerap/ hampir pasti berlaku sekali dalam sebulan
4	KEMUNGKINAN TINGGI	Sesuatu kejadian yang besar kemungkinan berlaku sekali setiap 6 bulan
3	ADA KEMUNGKINAN	Sesuatu kejadian yang mungkin berlaku sekali setahun
2	KEMUNGKINAN RENDAH	Sesuatu kejadian yang rendah kemungkinan berlaku sekali dalam setiap 3 tahun
1	JARANG	Sesuatu kejadian yang jarang berlaku sekali melebihi 3 tahun

Jadual 2: Indeks Kebarangkalian

✓ Indeks Impak

- Menentukan tahap impak risiko mengikut kategori. Tahap impak yang telah ditentukan adalah seperti berikut

SKALA/ DIMENSI	SANGAT KECIL	KECIL	SEDERHANA	BESAR	SANGAT BESAR
	1	2	3	4	5
MANUSIA	Memberi kesan terhadap kakitangan di peringkat ICT	Memberi kesan terhadap kakitangan PNS	Memberi kesan terhadap kakitangan dan Pelajar PNS	Memberi kesan terhadap semua kakitangan dan pelajar Politeknik dan Kolej Komuniti di seluruh Malaysia	Memberi kesan terhadap kakitangan dan pelajar IPTseluruh Malaysia
REPUTASI	Reputasi terjejas dan menimbulkan rasa tidak puas hati orang perseorangan	Reputasi terjejas dan menimbulkan rasa tidak puas hati kakitangan	Reputasi terjejas dan menimbulkan kritikan warga	Reputasi terjejas sehingga peringkat JPPKK	Reputasi terjejas sehingga peringkat nasional
KEWANGAN	Kerugian sehingga 10% daripada nilai/pulangan projek/program PNS	Kerugian sehingga 20% daripada nilai/pulangan projek/program PNS	Kerugian sehingga 30% daripada nilai/pulangan projek/program PNS	Kerugian sehingga 40% daripada nilai/pulangan projek/program PNS	Kerugian sehingga 50% daripada nilai/pulangan projek/program PNS
OPERASI	Perkhidmatan terganggu untuk tempoh 3 jam	Perkhidmatan terganggu untuk tempoh 12 jam	Perkhidmatan terganggu untuk tempoh 24 jam	Perkhidmatan terganggu untuk tempoh 3 hari	Perkhidmatan terganggu untuk tempoh 7 hari

Jadual 3: Contoh Indeks Impak

Menilai risiko berdasarkan matriks risiko. Hasil daripada kedua-dua langkah di atas akan menghasilkan MATRIKS kebarangkalian vs impak

		IMPAK				
		1	2	3	4	5
KEBARANGKALIAN	5 HAMPIR PASTI	5	10	15	20	25
	4 KEMUNGKINAN TINGGI	4	8	12	16	20
	3 ADA KEMUNGKINAN	3	6	9	12	15
	2 KEMUNGKINAN RENDAH	2	4	6	8	10
	1 JARANG	1	2	3	4	5

Jadual 4: Matriks Impak versus Kebarangkalian

Berpandukan kedudukan risiko tersebut, pelan tindakan yang sesuai mengikut kod warna ditentukan di bawah pelan tindakan mengikut kod warna sangat penting bagi menentukan risiko yang perlu diberi perhatian terlebih dahulu atau perlu diutamakan.

TAHAP RISIKO	SKALA TAHAP RISIKO	PENERANGAN TAHAP RISIKO
EXTREME	13-25	Risiko sangat tinggi, pelan tindakan terperinci diperlukan
HIGH	8-12	Risiko tinggi, diberi perhatian oleh pengurusan atasan institusi
MEDIUM	4-7	Risiko sederhana, diurus dan diberi perhatian oleh pihak yang dipertanggungjawabkan
LOW	1-3	Risiko rendah, diuruskan mengikut prosedur sedia ada

Jadual 5: Penerangan tahap risiko

Menilai risiko berdasarkan matriks risiko. Hasil daripada kedua-dua langkah di atas akan menghasilkan MATRIKS kebarangkalian vs impak

Teras 2: Memantapkan governan yang responsif dan mampan										
BIL.	KOD RISIKO	INSIDEN RISIKO	KEBARANGKALIAN	IMPAK SEKIRANYA RISIKO BERLAKU				IMPAK (a+b+c+d)/n	TAHAP RISIKO	KOD TAHAP RISIKO (WARNA)
				(a) Manusia	(b) Reputasi	(c) Kewangan	(d) Operasi			
1.	1.6	Kegagalan Infrastruktur ICT	5	3	3	3	3	12/4 = 3	3x5 = 15	HIGH

Jadual 6: Risiko retrospektif dan perspektif

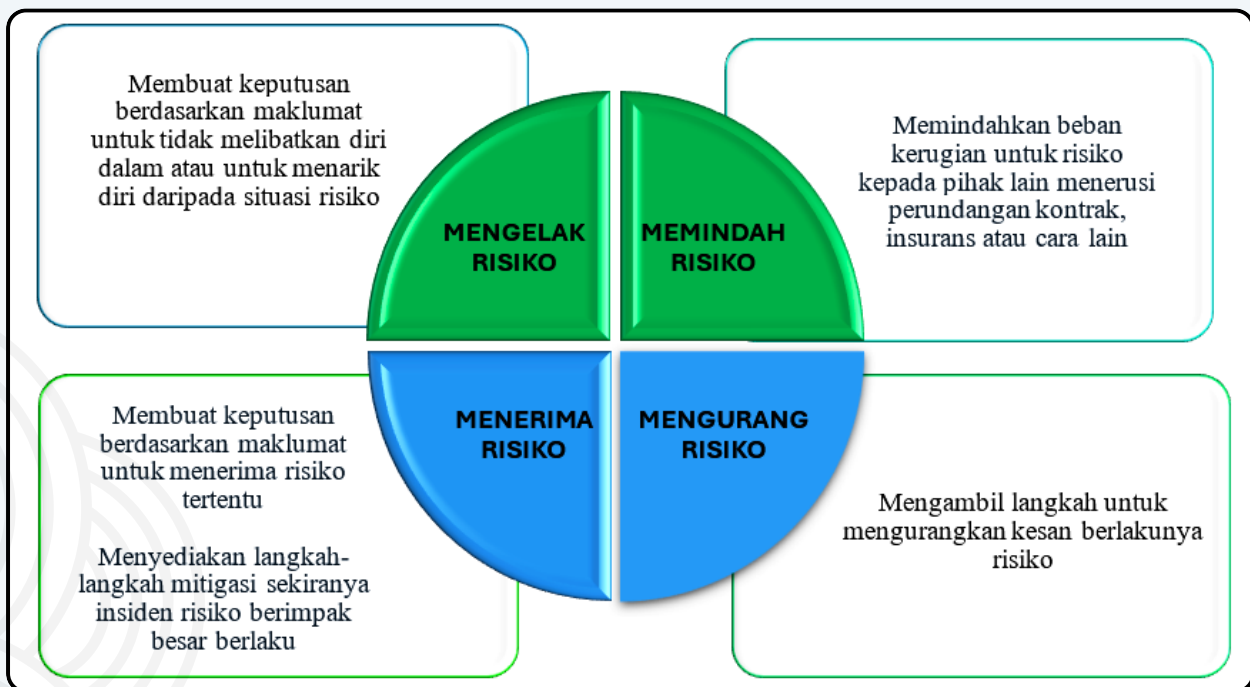
✓ **Analisis risiko memberi fokus kepada penilaian ke atas:**

- **Kebarangkalian** sesuatu peristiwa atau kejadian itu berlaku
- **Kesan atau impak** daripada sesuatu peristiwa atau kejadian
- Dapatan daripada analisis risiko akan disusun semula bagi menentukan tahap risiko.
- Penentuan tahap risiko membolehkan keputusan dibuat oleh Jawatankuasa Pengurusan Risiko, sama ada sesuatu risiko boleh diterima atau tidak
- Risiko-risiko yang tidak boleh diterima perlu diberi cadangan Strategi Kawalan

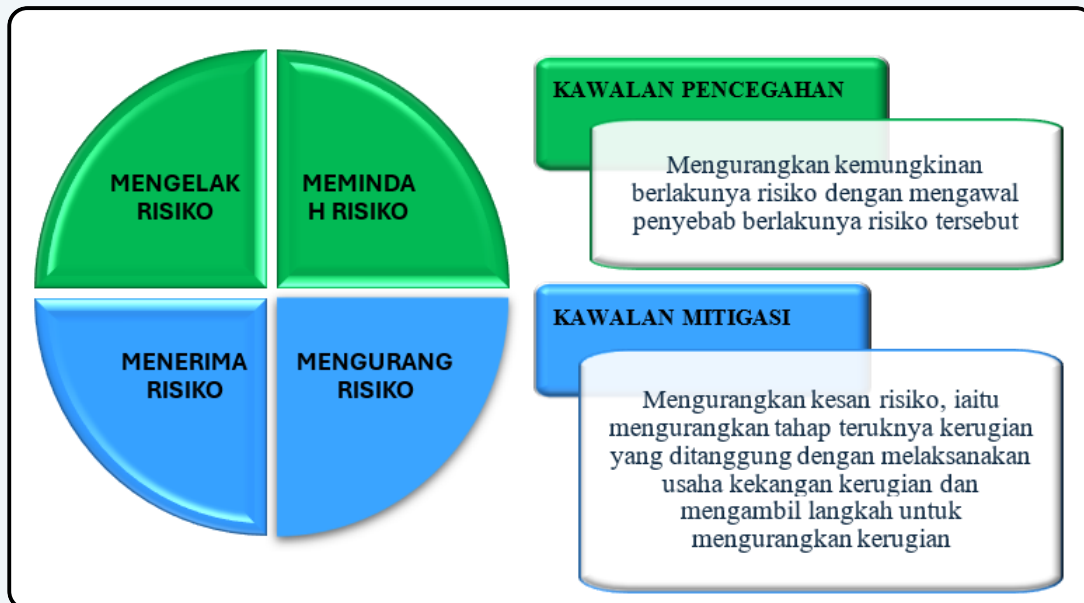
4. PENETAPAN STRATEGI KAWALAN RISIKO

- Risiko yang tidak boleh diterima perlu diurus berdasarkan strategi mengurus risiko seperti berikut:
 1. Mengelak risiko (*Avoid*)
 2. Memindah risiko (*Transfer*)
 3. Menerima risiko (*Accept*)
 4. Mengurang risiko (*Transfer*)

Berdasarkan tahap risiko dan peluang yang diperolehi, suatu tindakan perlu diambil iaitu tidak balas risiko dan peluang. Tindak balas ini bertujuan untuk memilih tindakan yang perlu di ambil berdasarkan Jadual 8 dan ianya bergantung kepada tahap risiko yang diperolehi.



Rajah 4: Strategi kawalan risiko



Rajah 5: Strategi kawalan risiko

5. PEMANTAUAN DAN KAJIAN SEMULA

- Pemantauan dan kajian semula perlu dilakukan secara berterusan bagi memastikan risiko yang didaftarkan sentiasa dikemaskini.
- Jawatankuasa Penilai Risiko akan memantau dan membuat penilaian bagi memastikan tindakan kawalan yang dibuat untuk mencegah dan mengurangkan impak risiko kepada Politeknik Nilai. Proses pemantauan akan dijalankan mengikut tahap risiko yang telah ditentukan. Tiada panduan khusus tentang tempoh dan bagaimana pemantauan dijalankan. Walaubagaimanapun tahap pemantauan boleh dijalankan mengikut tahap risiko yang ditentukan.

TAHAP RISIKO	SKALA TAHAP RISIKO	PEMANTAUAN
EXTREME	13-25	Risiko sangat tinggi - pemantauan berterusan sehingga semua langkah pencegahan benar-benar dilaksanakan dengan segera
HIGH	8-12	Risiko tinggi - pemantauan secara berkala mengikut tempoh jangka masa yang dersetujui bersama sama contoh: 3 bulan atau 6 bulan
MEDIUM	4-7	Risiko sederhana - pemantauan secara berkala contoh 9 bulan atau 12 bulan
LOW	1-3	Risiko rendah - pemantauan bila diperlukan

Jadual 7: Kaedah pemantauan risiko

KOD RISIKO	INSIDEN RISIKO	TAHAP RISIKO	KOD TAHAP RISIKO (WARNA)	STRATEGI KAWALAN
1.6	Kegagalan Infrastruktur ICT	High		Cegah atau Mitigasi
TINDAKAN				
BIL.	TINDAKAN PENCEGAHAN	SASARAN TEMPOH PELAKSANAAN	PIHAK BERTANGGUNGJAWAB	
1.	Mengukuhkan keselamatan rangkaian dan aplikasi	Berterusan	ICT	
2.	Menggunakan antivirus terkini	Berterusan	ICT	
BIL.	TINDAKAN MITIGASI	SASARAN TEMPOH PELAKSANAAN	PIHAK BERTANGGUNGJAWAB	
1.	Backup data dan aplikasi berjadual	Berterusan	ICT/ Unit/ Jabatan	

Jadual 8: Strategi kawalan risiko

TADBIR URUS PENGURUSAN RISIKO & PELUANG

Organisasi Pengurusan Risiko dibentuk bagi mengukuhkan peranan Pusat Pengurusan Strategik dalam Pengurusan Risiko PNS.

Pengurusan risiko PNS dikendalikan oleh tadbir urus berikut:

- a) Jawatankuasa Pengurusan Risiko
- b) Jawatankuasa Penilai Risiko
- c) Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko



Rajah 6: Struktur Tadbir Urus Pengurusan Risiko dan Peluang PNS

Berikut adalah senarai penuh keahlian, peranan dan tanggungjawab setiap jawatankuasa.

Jawatankuasa	Ahli	Peranan dan Tanggungjawab
Jawatankuasa Pengurusan Risiko	• Pengerusi: Pengarah	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan PNS mempunyai rangka kerja pengurusan risiko yang komprehensif bagi mengenalpasti, memahami dan mengurus kepelbagaian risiko • Memastikan langkah strategik dan tindakan berkesan bagi mengurangkan kesan risiko yang boleh menghalang dan menjejaskan pencapaian matlamat PNS • Mempertimbangkan dan meluluskan tahap toleransi risiko PNS yang dicadangkan; • Mempertimbangkan dan meluluskan pelaksanaan pelan tindakan pengurusan risiko dan peluang PNS • Mempertimbangkan dan meluluskan dasar/pindaan dasar pengurusan risiko dan peluang PNS
	• Ahli:	
	Timbalan Pengarah Akademik (TPA)	
	Timbalan Pengarah Sokongan Akademik (TPSA)	
	Ketua Jabatan Akademik	
	Ketua Jabatan Hal Ehwal Pelajar	
	Ketua Pusat Strategik	
	Ketua Unit OSH	
• Sekretariat: Ketua Jawatankuasa Pengurusan Risiko & Peluang		

Jadual 9: Jawatankuasa Pengurusan Risiko

Jawatankuasa	Ahli	Peranan dan Tanggungjawab
Jawatankuasa Penilai Risiko	• Pengerusi: Ketua Pusat Strategik	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan penyemakan bebas ke atas keberkesanan rangka kerja, kaedah, sistem dan proses pengurusan risiko PNS • Mempertimbangkan dan memajukan cadangan pindaan/penetapan dasar untuk pengesahan oleh JPR PNS; dan • Melaporkan kepada JPR PNS risiko-risiko yang dinilai sebagai risiko strategik untuk pelaksanaan tindakan kawalan.
	• Ahli:	
	Ketua Unit:	
	Khidmat Pengurusan	
	Komunikasi Korporat	
	Antarabangsa	
	Pembangunan dan Penyelenggaraan	
	Teknologi Maklumat	
	Peperiksaan	
	Latihan dan Pendidikan Lanjutan	
• Sekretariat: Ketua Jawatankuasa Pengurusan Risiko & Peluang		

Jadual 10: Jawatankuasa Penilai Risiko

Jawatankuasa	Ahli	Peranan dan Tanggungjawab
Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko	• Pengerusi: Ketua Jawatankuasa Pengurusan Risiko & Peluang	• Menyelaras pendaftaran risiko.
	• Ahli:	• Membangunkan meknisme pelaporan bagi tujuan pemantauan pelaksanaan pengurusan risiko.
	Pengurus Risiko	• Memberi khidmat sokongan untuk memastikan pelaksanaan risiko
	Kumpulan Pemilik Risiko	• Memantau menganalisis dan menilai risiko secara berterusan.
		• Melaksanakan pelan tindakan kawalan .

Jadual 11: Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko

1. Senarai Pendaftaran Risiko dan Peluang

LOG PENDAFTARAN: SENARAI PENDAFTARAN RISIKO DAN PELUANG 2023									
POLITEKNIK NILAI									
NO. KOD RISIKO	DOKUMEN STRATEGI	ISU LUARAN ATAU DALAMAN (4.1) / ISU KEPERLUAN PIHAK BERKEPENTINGAN (4.2) /	RISIKO	AKIBAT	RAWATAN/TINDAKAN (KLAUSA 6.1.2.A)	INTEGRASI & PELAKSANAAN TINDAKAN KE DALAM SPK DALAM BENTUK: (KLAUSA 6.1.2.B)	TAHAP RISIKO	BUKTI - ANALISIS KEBERKESANAN TINDAKAN	STATUS
RISIKO HAL EHWAL AKADEMIK (5)									
R-HEA(UPEP)-01	<p>PELAN STRATEGI POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI 2018 – 2025</p> <p>TERAS 1_MENGHASILKAN GRADUAN TVET BERKUALITI</p> <p>Objektif Strategik A_Inisiatif 1: Melaksanakan Program Kebolehpasaran Graduan yang Berimpak Tinggi</p>	<p>Kegagalan dan kelewatan pelajar mendaftar Kursus/ Tambah/ Gugur/ CTCE dalam tempoh masa yang ditetapkan.</p> <p>Kegagalan pelajar hadir ke Peperiksaan Akhir/ pelajar ditahan menduduki peperiksaan.</p>	Peratusan pelajar tamat pengajian dalam tempoh pengajian yang ditetapkan menurun.	Lewat memperoleh pekerjaan/sambung belajar (Kebolehpasaran pelajar rendah)	<p>Tindakan Jangka Masa Pendek:</p> <p>Penyebaran Maklumat berkaitan Pendaftaran Kursus kepada pelajar melalui PA menggunakan medium yang lebih cepat dan berkesan iaitu WhatsApp.</p> <p>Tindakan Jangka Masa Panjang:</p> <p>Mempelbagai medium penyebaran maklumat serta meningkatkan kekerapan penyebaran dan maklumat</p>	Mengadakan hebahkan secara berkala di platform online dan offline berkenaan pendaftaran Kursus/ Tambah/ Gugur/ CTCE dalam tempoh masa yang ditetapkan		Peratusan pelajar tamat pengajian dalam tempoh pengajian yang ditetapkan Tahun 2023:	Proses Pelaksanaan

2. Pelan Pengurusan Risiko

Pelan Pengurusan Risiko																		
Unit / Selayor / Jabatan / Dipantau Oleh / Diemak Oleh / Risiko tahun / Tarikh Semakan Maklumat		Unit Peperiksaan dan Pentaksiran / Pegawai Peperiksaan / Timbalan Pengarah Akademik / 2023 / Januari 2023		2023														
Dokumen Strategi (Pelan Strategik di)	Objektif Strategik No. / Isuar	Isu Luaran atau Dalaman (4.1) / Isu Keperluan Pihak Berkepentingan (4.2) /	Identifikasi Risiko			Analisis & Penilaian Risiko (Date Tahun 2022)			Rawatan / Tindakan Terhadap Risiko					Kebekesanan Tindakan (Klaus 6.1.2.B) (Date Tahun 2023)			Skor Kemungkinan dan Akibat	
			Risiko yang ditentang	Kesan Risiko	Kemungkinan berlaku	Kebarangkalian	Aliran	Tahap	Rawatan/ Tindakan (Klaus 6.1.2.A)	Integrasi & pelaksanaan tindakan ke dalam SPK dalam bentuk: (Klaus 6.1.2.B)	Tempoh Pelaksanaan Rawatan/ Tindakan		Keberkesanan Tindakan	Kebarangkalian	Aliran	Tahap	Kemungkinan	Akibat
Pelan Strategi Politeknik dan Kolej Komuniti 2018 – 2025	TERAS 1_MENGHASILKAN GRADUAN TVET BERKUALITI Objektif Strategik A_Inisiatif 1: Melaksanakan Program Kebolehpasaran Graduan yang Berimpak Tinggi	Kegagalan dan kelewatan pelajar mendaftar Kursus/ Tambah/ Gugur/ CTCE dalam tempoh masa yang ditetapkan. Kegagalan pelajar hadir ke Peperiksaan Akhir/ pelajar ditahan menduduki peperiksaan.	Peratusan pelajar tamat pengajian dalam tempoh pengajian yang ditetapkan menurun.	Lewat memperoleh pekerjaan/sambung belajar (Kebolehpasaran pelajar rendah)	Penyebaran Maklumat berkaitan Pendaftaran Kursus kepada pelajar melalui PA.	1	1	1	<p>Tindakan Jangka Masa Pendek:</p> <p>Penyebaran Maklumat berkaitan Pendaftaran Kursus kepada pelajar melalui PA menggunakan medium yang lebih cepat dan berkesan iaitu WhatsApp.</p> <p>Tindakan Jangka Masa Panjang:</p> <p>Mempelbagai medium penyebaran maklumat serta meningkatkan kekerapan penyebaran dan maklumat</p>	<p>Mengadakan hebahkan secara berkala di platform online dan offline berkenaan pendaftaran Kursus/ Tambah/ Gugur/ CTCE dalam tempoh masa yang ditetapkan</p>	<p>sesi 1 2023/2024</p> <p>sesi 2 2023/2024</p>	<p>Tahun 2021: 91.5%</p> <p>Tahun 2022: 95.91%</p> <p>Tahun 2023: 93.34%</p>	Pengarah/TP/TP SA/KUPEP	1	1	1	<p>Peratusan pelajar tamat pengajian dalam tempoh pengajian yang ditetapkan.</p> <p>5 - 0%-50%</p> <p>4 - 51%-70%</p> <p>3 - 71%-80%</p> <p>2 - 81%-90%</p> <p>1 - 91%-100%</p>	<p>Kebolehpasaran pelajar:</p> <p>1 - Sedia lesen</p> <p>2 - Belajar/sambung belajar selepas 6 bulan tamat pengajian</p> <p>3 - Belajar/sambung belajar selepas 2 tahun tamat pengajian</p> <p>4 - Belajar/sambung belajar selepas 2 tahun tamat pengajian</p> <p>5 - masih tidak belajar selepas 3 tahun tamat pengajian.</p>