

**Model Keusahawanan Inklusif bagi Usahawan OKU Penglihatan di Malaysia:
Analisis Motivasi dan Cabaran Keusahawanan**
(*Inclusive Entrepreneurship Model for Visually Impaired Entrepreneurs in Malaysia: An Analysis of
Entrepreneurial Motivation and Challenges*)

Mohamad Rohieszan Ramdan
(Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, Universiti Pendidikan Sultan Idris)
Nor Liza Abdullah
(Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia)
Nurul Ashykin Abd Aziz
(Fakulti Pengurusan Industri, Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah)
Siti Daleela Mohd Wahid
(Pusat Pengajian Siswazah Perniagaan, Universiti Kebangsaan Malaysia)
(Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Melaka)
Fauziah Che Leh
(Fakulti Sains Kemanusiaan, Universiti Pendidikan Sultan Idris)

ABSTRAK

Golongan orang kurang upaya (OKU) penglihatan masih belum mendapat pengiktirafan yang sewajarnya dalam arus pembangunan keusahawanan negara meskipun pelbagai dasar inklusif telah diperkenalkan. Tahap penyertaan mereka kekal rendah akibat kekangan struktural dan sosial dan isu ini masih kurang diterokai dalam konteks tempatan. Kajian ini bertujuan membangunkan model keusahawanan inklusif bagi usahawan OKU penglihatan di Malaysia: analisis motivasi dan cabaran keusahawanan. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif, melalui temu bual mendalam bersama enam usahawan OKU penglihatan di Negeri Selangor yang mempunyai pengalaman perniagaan melebihi tiga tahun. Analisis tematik mendapati motivasi utama mereka dalam menceburi bidang keusahawanan merangkumi kesediaan peluang, keluarga, tekanan luar dan pengiktirafan sosial. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa mereka berdepan dengan cabaran seperti keterbatasan sokongan agensi, komunikasi pelanggan, pemasaran, dan persekitaran luar. Kajian ini memperkukuhkan pemahaman terhadap motivasi dalaman serta cabaran sebenar usahawan OKU penglihatan, sekali gus menyumbang kepada pembinaan model keusahawanan yang bersifat inklusif. Dapatan ini juga memberikan implikasi penting kepada pembuat dasar, agensi sokongan, dan pihak berkepentingan dalam merangka strategi yang lebih komprehensif, responsif, dan mampan untuk memperkasakan golongan ini dalam ekosistem keusahawanan negara.

Kata kunci: OKU penglihatan; motivasi keusahawanan; cabaran perniagaan; keusahawanan inklusif; Malaysia

ABSTRACT

Visually impaired persons with disabilities (PWDs) have yet to receive proper recognition in the mainstream of national entrepreneurship development even though various inclusive policies have been introduced. Their level of participation remains low due to structural and social constraints, and this issue is still less explored in the local context. This study aims to develop an inclusive entrepreneurship model for visually impaired entrepreneurs in Malaysia: an analysis of entrepreneurial motivations and challenges. This study adopts a qualitative methodology, by employing in-depth interviews with six visually impaired entrepreneurs in Selangor who have over three years of business experience. Thematic analysis found that their main motivations for engaging in entrepreneurship include opportunity readiness, family, external pressure, and social recognition. The findings also show that they face challenges such as limited agency support, customer communication, marketing, and external environment. This study strengthens the understanding of internal motivations and the real challenges of visually impaired entrepreneurs, thereby contributing to the development of an inclusive entrepreneurial model. These findings also provide important implications for policymakers, support agencies, and stakeholders in formulating more comprehensive, responsive, and sustainable strategies to empower this group within the national entrepreneurship ecosystem.

Keywords: Visually impaired PWD; entrepreneurial motivation; business challenges; inclusive entrepreneurship; Malaysia

PENGENALAN

Golongan Orang Kurang Upaya (OKU) penglihatan masih terpinggir dalam arus pembangunan ekonomi negara disebabkan kekangan akses kepada peluang ekonomi seperti pekerjaan formal dan keusahawanan (Bahry et al. 2023). Fenomena ini

berpunca daripada keterbatasan fizikal OKU yang menghadkan jenis pekerjaan yang sesuai, serta persepsi negatif masyarakat terhadap kemampuan golongan OKU (Teborg et al. 2024). Menurut Jabatan Kebajikan Masyarakat (2023), individu OKU didefinisikan sebagai mereka yang mengalami kekurangan pancaindera yang menghalang penglibatan penuh dalam kehidupan sosial. Walaupun sektor awam Malaysia merangkumi lebih sejuta penjawat awam, penglibatan individu OKU penglihatan masih sangat terhad. Statistik OKU Malaysia 2023 menunjukkan bahawa hanya 20.4% daripada 3,856 penjawat awam OKU terdiri daripada golongan OKU penglihatan, sekali gus menonjolkan jurang ketara dalam peluang pekerjaan inklusif dalam sektor awam (Jabatan Perangkaan Malaysia 2023; Nur Aishah 2024). Dalam konteks antarabangsa, kajian di United Kingdom melaporkan bahawa sekitar 27% individu OKU buta dan rabun berada dalam pekerjaan (Limbachia & Mistry 2024), manakala di Amerika Syarikat, kadar pekerjaan OKU adalah sekitar 44% berbanding 79% bagi individu tanpa ketidakupayaan (American Foundation for the Blind 2022). Perbezaan ini mencerminkan variasi dalam struktur pasaran buruh dan pendekatan dasar inklusif antara negara. Senario ini menunjukkan bahawa halangan terhadap penyertaan OKU terutamanya OKU penglihatan dalam sektor pekerjaan ialah isu universal yang memerlukan dasar yang lebih inklusif bagi memastikan mereka tidak terus terpinggir dalam arus pembangunan ekonomi negara.

Menurut Azrul et al. (2024), sokongan sistematik seperti latihan dan pendedahan perlu disediakan bagi meningkatkan peluang kerjaya OKU penglihatan. Selain itu, platform alternatif yang lebih terbuka dan fleksibel perlu diteroka dan dibangunkan agar penglibatan mereka dapat digiatkan dari masa ke masa. Dalam konteks ini, keusahawanan dilihat sebagai satu pilihan kerjaya strategik dan berpotensi tinggi bagi golongan OKU, kerana ia memberi peluang kepada mereka untuk berdikari serta menjana pendapatan sendiri. Mustafa et al. (2020) menjelaskan bahawa bidang ini mampu mengurangkan kadar pengangguran dan memberi kebebasan kepada golongan kurang upaya, selari dengan prinsip pembangunan mampan global (United Nations 2015). Menurut kajian lepas, OKU penglihatan yang memiliki potensi seperti ketekunan, daya tahan tinggi, sifat berdikari dan kemahiran menyelesaikan masalah, sangat sesuai untuk menceburi bidang keusahawanan (DABOR & Otsupius, 2024; Ashalatha et al. 2024). Namun begitu, penyertaan OKU dalam bidang ini memerlukan sokongan berstruktur, termasuk latihan intensif dan akses kepada pasaran, bagi memastikan keusahawanan dapat menjadi saluran mobiliti sosial yang bermakna. Pembangunan ekosistem perniagaan inklusif yang memenuhi keperluan OKU wajar diberi perhatian serius agar potensi golongan ini dapat dimaksimumkan.

Walaupun keusahawanan berpotensi menjadi penjana pendapatan, usahawan OKU penglihatan menghadapi beberapa cabaran khusus yang menyukarkan mereka untuk berjaya, antaranya adalah kekangan dari segi teknologi bantu, kesesuaian prasarana fizikal, dan perkhidmatan yang tidak mesra OKU (Mustafa et al. 2023). Seperti perniagaan lain, mereka juga berdepan cabaran kekurangan modal dan kesukaran mengakses pembiayaan mikro untuk pengembangan perniagaan. Oleh sebab cabaran yang dihadapi golongan OKU penglihatan adalah berbeza daripada usahawan lain (Uiras et al. 2024), penyediaan sokongan khusus kepada mereka harus dilaksanakan, yang menuntut intervensi bersasar melibatkan penambahbaikan dalam infrastruktur, teknologi, dan sistem bantuan. Kelemahan dalam pelaksanaan dasar turut memberi kesan terhadap keberkesanan sokongan keusahawanan, di mana meskipun pelbagai inisiatif diperkenalkan, seperti Sistem Maklumat Orang Kurang Upaya (SPOKU) dan Pelan Tindakan OKU, hanya sebilangan kecil kementerian yang memenuhi kuota pengambilan satu peratus OKU (Nadzri et al. 2023). Hal ini menunjukkan kewujudan jurang besar antara perancangan dan pelaksanaan dasar bagi memastikan peluang yang lebih adil kepada golongan OKU. Justeru, penglibatan OKU penglihatan dalam bidang keusahawanan bukan semata-mata didorong oleh minat, tetapi berpunca daripada kekurangan peluang pekerjaan formal di sektor awam dan swasta akibat diskriminasi, kekurangan persekitaran kerja yang mesra OKU serta stereotaip masyarakat terhadap kebolehkeraan mereka (Crudden et al. 2024). Tambahan pula, kajian sedia ada meninjau aspek umum dalam konteks keusahawanan OKU, dan tidak meneliti isu yang dihadapi oleh golongan OKU penglihatan ini secara khusus (Ortiz García & Olaz Capitán 2021). Kekurangan data dan pemahaman tepat menyukarkan pembangunan strategi kerajaan yang benar-benar efektif yang disasarkan kepada OKU penglihatan.

Tidak dinafikan bahawa badan-badan antarabangsa semakin menekankan kepentingan pembangunan ekonomi yang inklusif dengan memastikan peluang ekonomi yang saksama kepada semua kumpulan masyarakat, termasuk orang kurang upaya (OKU). Penekanan ini selari dengan agenda pembangunan global yang menggalakkan penyertaan golongan terpinggir dalam aktiviti ekonomi bagi mengurangkan ketidaksamaan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (World Bank 2025). Walau bagaimanapun, pelaksanaan polisi dan inisiatif yang diperkenalkan masih berhadapan dengan pelbagai kekangan seperti persekitaran yang tidak mesra, kekurangan teknologi bantuan, stigma sosial, serta diskriminasi yang terus menghadkan penyertaan ekonomi golongan OKU (International Labour Organization 2023). Ini juga turut berlaku di Malaysia, di mana pelaksanaan polisi dan inisiatif masih belum menunjukkan impak signifikan (Mohd Saidi et al. 2018; Xiangm & Subramaniam 2025), khususnya terhadap OKU penglihatan. Objektif kajian ini adalah untuk membangunkan model keusahawanan inklusif bagi usahawan OKU penglihatan di Malaysia dengan meneroka motivasi dan cabaran yang mereka hadapi. Hasil dapatan kajian ini akan digunakan untuk merangka intervensi, dasar serta bentuk sokongan yang bersesuaian dan selaras dengan keperluan khusus mereka. Selain itu, kerjasama strategik antara kerajaan, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sivil akan dirangkum bagi memastikan pelaksanaan inisiatif inklusif dapat dimaksimumkan impaknya, sekali gus memperkasakan golongan OKU penglihatan dalam ekosistem ekonomi negara.

SOROTAN LITERATUR

Ketidakupayaan (cacat) seringkali dilihat dari aspek kelemahan individu; namun hakikatnya ketidakupayaan adalah hasil interaksi kompleks antara kekangan fungsi tubuh dan persekitaran yang tidak inklusif (World Health Organisation 2011). Takrifan daripada perspektif keupayaan merujuk kepada batasan fizikal, mental, intelektual dan pancaindera yang memberi kesan terhadap fungsi individu dalam konteks sosial dan pelaksanaan aktiviti kehidupan harian (Hayward et al. 2021). Adalah jelas, klasifikasi fungsi, ketidakupayaan dan kesihatan yang diusulkan oleh WHO menekankan hubungan antara faktor kesihatan dan struktur sosial. Elemen ketidakupayaan memerlukan pendekatan holistik yang mengambil kira variasi dari segi tempoh, tahap dan kesan bagi memastikan penyertaan sosial berlaku (Ivanova & Middlemiss 2021). Ketidakupayaan ada yang bersifat kekal dan ada yang bersifat sementara (Maritz & Laferriere 2016) dan ini memberi kesan yang berbeza kepada persekitaran yang diperlukan. Dalam konteks ketidakupayaan yang melibatkan aspek fisiologi, cabaran untuk melibatkan diri dalam aktiviti ekonomi menjadi lebih mencabar dan terhad (Basu & Sambath Rani 2023). Maka sistem sokongan perlu bersifat fleksibel dan responsif terhadap keperluan khusus yang diperlukan oleh golongan ini. Hal ini semakin meruncing apabila masyarakat tidak bersedia untuk menerima kepelbagaian kemampuan dalam melaksanakan aktiviti ekonomi (Mackelprang et al. 2021). Ketidakupayaan harus difahami dari perspektif isu keadilan sosial dan bukannya simpati. Justeru, perubahan struktur, dasar dan sikap amat penting bagi menjamin keterangkuman sosial untuk menyediakan persekitaran yang lebih inklusif.

TEORI BERASASKAN SUMBER, TEORI BRIKOLAJ DAN TEORI INSTITUSI

Kegagalan usahawan OKU penglihatan dalam mengembangkan perniagaan sering dikaitkan dengan kekangan akses kepada sumber strategik yang diperlukan untuk bersaing dalam pasaran. Selari dengan itu, Teori Berasaskan Sumber atau *Resource-Based View* (RBV) menekankan bahawa keupayaan organisasi untuk mencapai keunggulan daya saing bergantung kepada pemilikan sumber yang bernilai, unik, sukar ditiru dan sukar diganti (Alvarez & Busenitz 2001; Barney 1991). Barney (1991) menyatakan bahawa sumber daya yang unik dan sukar ditiru menjadi kunci kepada kelebihan bersaing dalam jangka panjang. Chatterjee dan Wernerfelt (1991) menjelaskan bahawa prestasi organisasi turut bergantung kepada pengetahuan dan kemahiran sumber manusia. Selari dengan itu, Yakob et al. (2023) menegaskan bahawa orientasi keusahawanan yang merangkumi elemen inovatif, proaktif dan keberanian mengambil risiko berfungsi sebagai pemacu utama prestasi perniagaan melalui pembangunan modal insan yang dinamik, selaras dengan RBV yang menekankan kepentingan keupayaan dalaman sebagai sumber kelebihan daya saing. Oleh itu, dalam konteks usahawan OKU penglihatan, kelemahan dalam aspek pengetahuan, pengalaman serta kemahiran menyumbang kepada penurunan daya saing dari aspek keupayaan kognitif yang memberi kesan kepada hubungan sosial yang penting dalam membina kelestarian perniagaan.

Dalam kajian keusahawanan, Teori Brikolaj menjadi landasan yang sering digunakan untuk menjelaskan gelagat usahawan daripada aspek tindakan yang bersifat adaptif (Fisher 2012). Teori Brikolaj menekankan keupayaan kreativiti usahawan dalam mengamalkan pendekatan "*make do*" iaitu menggunakan sumber terhad untuk menjana peluang baharu (Baker & Nelson 2005). Pada asasnya, *brikolaj* digambarkan sebagai tindakan mencipta sesuatu daripada sumber yang kurang digunakan atau digabungkan semula menjadi produktif (Fisher 2012). Clough et al. (2019) menegaskan bahawa *brikolaj* menjadi strategi utama untuk mengerakkan sumber ketika berhadapan dengan kekangan. Konsep ini sering muncul dalam konteks perniagaan keluarga (Tindiwensi et al. 2021) dan firma baharu yang berasaskan teknologi (Fisher 2012). Dalam konteks ini, usahawan OKU penglihatan boleh memanfaatkan sumber sosial, kemahiran peribadi dan sokongan komuniti untuk membina keupayaan baharu tanpa bergantung sepenuhnya kepada sumber formal (Ortiz García & Olaz Capitán 2021; Renko et al. 2016). Justeru, asas *brikolaj* boleh dijadikan pendekatan keusahawanan dalam membincangkan usahawan OKU penglihatan untuk terus bertahan, berinovasi dan sentiasa menyesuaikan diri dengan persekitaran yang mencabar.

Walaupun RBV dan Teori Brikolaj menekankan kepentingan penguasaan serta kreativiti dalam penggunaan sumber, kedua-duanya masih belum mencukupi tanpa pengiktirafan daripada persekitaran institusi. Teori Institusi menjelaskan bahawa organisasi dipengaruhi oleh tekanan norma, peniruan, dan paksaan yang membentuk tahap penerimaan serta kelangsungan mereka (Meyer & Rowan 1977; Scott 1995). Oliver (1991) menegaskan bahawa pengiktirafan institusi meningkatkan peluang kelangsungan organisasi walaupun keberkesannya sukar dibuktikan. Bagi memperincikan perspektif institusi dalam keusahawanan OKU, tekanan paksaan lahir daripada undang-undang dan dasar kerajaan berkaitan hak ekonomi OKU, tekanan peniruan berlaku apabila usahawan mencontohi strategi organisasi yang dianggap berjaya, manakala tekanan normatif berpunca daripada norma sosial dan profesional yang memberi pengiktirafan kepada usaha keusahawanan. Dalam konteks usahawan OKU penglihatan di Malaysia, adalah jelas pengiktirafan dasar kerajaan, penerimaan masyarakat, serta sokongan badan profesional merupakan faktor penting dalam membentuk model keusahawanan inklusif.

Kesimpulannya, teori RBV, Teori Brikolaj, dan Teori Institusi saling melengkapi dalam mendasari model konseptual kajian ini. RBV menyediakan asas keupayaan dalaman melalui penguasaan sumber yang bernilai dan unik, manakala *brikolaj* menjelaskan tindakan usahawan OKU penglihatan menggunakan sumber terhad secara kreatif untuk menjana peluang baharu. Seterusnya, Teori Institusi pula menekankan pengiktirafan dan sokongan persekitaran luar, termasuk dasar, norma sosial dan penerimaan profesional bagi memastikan kelestarian dan keberkesanan inisiatif keusahawanan. Gabungan

ketiga-tiga teori ini boleh menjelaskan fenomena yang berlaku dalam kalangan usahawan yang boleh memanfaatkan sumber sedia ada untuk mencapai kelangsungan ekonomi yang didorong oleh sokongan polisi, kewangan dan infrastruktur yang disediakan oleh kerajaan. Namun begitu, penelitian dalam konteks OKU diperlukan untuk memastikan pembangunan model keusahawanan yang lebih inklusif bagi memastikan tidak ada golongan yang terpinggir disebabkan oleh ekosistem yang bersifat asimetrik dalam usaha pembangunan keusahawanan negara.

OKU PENGLIHATAN DI MALAYSIA

Jumlah individu OKU penglihatan yang berdaftar di Malaysia pada tahun 2024 mencecah 61,112 orang (CodeBlue 2025), dengan Selangor mencatatkan bilangan tertinggi iaitu 128,401 orang (Ova 2025). Ini ialah jumlah yang sangat signifikan dan perlu diberi perhatian serius. Jabatan Perangkaan Malaysia (2024) melaporkan bahawa dalam kalangan OKU yang berkhidmat di sektor awam berjumlah 3,724 orang, 20.4% merupakan OKU penglihatan. Statistik ini menunjukkan bahawa jika dalam konteks perkhidmatan awam yang mengamalkan dasar inklusif juga menyediakan peluang yang terhad kepada OKU penglihatan, apatah lagi dalam konteks sektor swasta yang menekankan keupayaan dan kemahiran sumber manusia dalam perekrutan pekerja. Persekitaran kerja yang tidak kondusif dan kekurangan sokongan kerajaan menghadkan penglibatan OKU penglihatan dalam sektor formal, dan ini mendorong mereka memilih keusahawanan sebagai alternatif. Menurut kajian Mohammed et al. (2021), OKU penglihatan di Malaysia mempunyai pengalaman bekerja yang agak baik, namun mereka masih berhadapan dengan kekurangan sokongan pihak kerajaan untuk menggalakkan majikan menyediakan pekerjaan yang sesuai dan peluang untuk kemajuan kerjaya. Cabaran pekerjaan dalam kalangan OKU penglihatan bersifat universal dan turut berlaku di negara maju seperti Norway (Brunes & Heir 2022) serta United Kingdom (Limbachia & Mistry 2024), yang menunjukkan bahawa kadar penyertaan OKU penglihatan dalam pekerjaan formal masih jauh lebih rendah berbanding populasi OKU secara keseluruhan.

Halangan pekerjaan bagi OKU penglihatan bukan sahaja berpunca daripada faktor ekonomi, tetapi turut dipengaruhi oleh halangan sosial seperti sikap majikan, serta keterbatasan akses kepada teknologi sokongan (Kamarudin & Ab. Ghani 2022; Mohammed et al. 2021). Menurut Rahim et al. (2025), bidang keusahawanan diakui sebagai laluan utama yang memberi peluang kepada OKU penglihatan untuk berdikari dari segi ekonomi dan sosial. Melalui penglibatan dalam keusahawanan, mereka bukan sahaja berpeluang memperoleh pendapatan sendiri, tetapi juga meningkatkan penyertaan aktif dan mengiktiraf peranan mereka dalam masyarakat. Kepentingan keusahawanan dalam memperkasakan golongan OKU penglihatan jelas menunjukkan bahawa inisiatif pembangunan keusahawanan perlu dirangka berasaskan prinsip kesaksamaan dan keadilan dalam pengagihan peluang. Walaupun kajian terdahulu menunjukkan bahawa kekurangan jaringan profesional dan akses pembiayaan merupakan faktor utama kegagalan perniagaan dalam kalangan OKU di negara membangun (Salamzadeh et al. 2022), dasar ekonomi yang inklusif mampu mengatasi kekangan yang menyekat OKU penglihatan daripada menyertai ekonomi arus perdana. Oleh itu, penglibatan OKU penglihatan dalam keusahawanan perlu diangkat menjadi agenda global yang menuntut pembangunan ekosistem sokongan lebih komprehensif melalui dasar dan program pembangunan yang responsif.

KEUSAHAWANAN DALAM KONTEKS OKU PENGLIHATAN

Penyertaan ekonomi oleh OKU penglihatan sering dibincangkan dalam dua bidang utama iaitu bekerja sendiri dan keusahawanan. Bekerja sendiri merujuk kepada usaha individu yang bekerja secara bebas untuk menjana pendapatan tanpa keterikatan dengan majikan tertentu (Le 1999). Dari sudut sosioekonomi, bekerja sendiri dilihat sebagai strategi fungsional untuk memenuhi keperluan asas serta mengurangkan kadar pengangguran dalam kalangan kumpulan rentan (Agogbua & Mgbatogu 2024). Dalam kajian oleh Caldwell et al. (2016), didapati bahawa individu berkeperluan khas yang memilih untuk bekerja sendiri atau menjadi usahawan menunjukkan peningkatan dari segi keyakinan diri dan autonomi kerana mereka berpeluang mengawal pekerjaan dan kehidupan mereka sendiri. Konsep keusahawanan pula meliputi aspek yang lebih meluas kerana ia bukan sahaja berpaksikan pendapatan; tetapi turut melibatkan inovasi serta penciptaan nilai yang memberi kesan rantaian kepada sosial dan ekonomi (Zahra & Wright 2016). Dalam konteks OKU penglihatan, pendekatan ini memberi peluang bukan sahaja kepada peningkatan pendapatan, malah kepada pembentukan identiti sebagai penyumbang aktif dalam masyarakat.

Walau bagaimanapun, usahawan OKU penglihatan sering berhadapan dengan kesukaran mengekalkan kelangsungan perniagaan akibat kekurangan jaringan sokongan, keterbatasan kemahiran pengurusan, serta akses yang terhad kepada teknologi dan pembiayaan kewangan (Mustaffa et al. 2020). Halangan-halangan ini menghadkan keupayaan mereka untuk bersaing secara efektif, malah turut menyumbang kepada kitaran kemiskinan yang berpanjangan dalam komuniti OKU. Walaupun begitu, usaha mereka dalam menawarkan produk atau perkhidmatan secara komersial berpotensi mewujudkan peluang pekerjaan kepada individu lain serta memperkukuh jaringan sosial. Hashim dan Gaddefors (2023) menegaskan bahawa aktiviti keusahawanan mempunyai nilai pelbagai dimensi kerana ia bukan sahaja meningkatkan pendapatan, tetapi turut mencetuskan perubahan sosial, budaya dan ekonomi dalam konteks pembasmian kemiskinan. Selari dengan itu, Urbano et al. (2022) menekankan bahawa dasar awam wajar memberi perhatian kepada keusahawanan sebagai strategi pemeraksanaan sosial yang mampan dalam menanganai jurang penyertaan ekonomi golongan terpinggir. Dalam konteks OKU penglihatan, adalah jelas kekurangan jaringan sokongan dan kemahiran pengurusan memberi kesan negatif terhadap kelangsungan

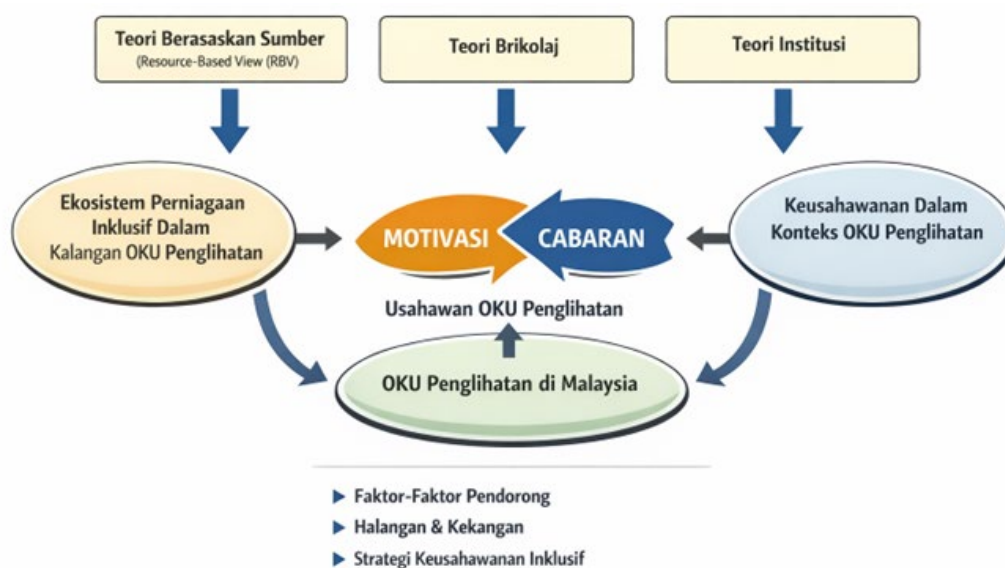
perniagaan mereka sedangkan jalur keusahawanan memberi impak menyeluruh terhadap keyakinan diri dan autonomi golongan ini. Justeru penekanan kepada keusahawanan perlu menjadi agenda penting dalam pembangunan potensi ekonomi golongan OKU dengan tumpuan kepada penyediaan ekosistem yang lebih inklusif.

EKOSISTEM PERNIAGAAN INKLUSIF DALAM KALANGAN OKU PENGLIHATAN

Ekosistem perniagaan inklusif merujuk kepada persekitaran yang menyokong penyertaan menyeluruh dalam aktiviti ekonomi, khususnya golongan yang sering dipinggirkan seperti OKU penglihatan. Elemen utama dalam ekosistem ini merangkumi akses kepada modal, latihan kemahiran, dan peluang pasaran yang adil memberi kesan positif terhadap kemampuan OKU penglihatan menjana pendapatan dan berdikari (Derks et al. 2022; Zhao et al. 2021). Ekosistem inklusif membolehkan OKU penglihatan mengatasi halangan struktural yang menghambat mereka daripada bersaing secara setara dalam bidang perniagaan. Menurut Ghosh dan Rajan (2019), penyediaan ekosistem yang inklusif mampu mengurangkan jurang ketaksamaan ekonomi, selain mendorong keterlibatan sosial yang lebih tinggi. Keupayaan OKU penglihatan untuk menjana pendapatan dan berdikari sangat bergantung pada sejauh mana sistem sokongan ini berfungsi secara menyeluruh. Ini termasuklah ketersediaan kemudahan fizikal, akses maklumat dalam bentuk mesra OKU serta bantuan perniagaan yang berterusan. Kajian literatur menunjukkan bahawa individu kurang upaya menghadapi sekatan fizikal dan digital yang menghalang akses kepada latihan, pendidikan, serta sokongan perniagaan yang inklusif (Tiasakul et al. 2024). Justeru, ketiadaan infrastruktur mesra OKU atau sokongan perniagaan yang berterusan memberi kesan negatif terhadap daya saing mereka dalam ekonomi arus perdana.

Pembinaan ekosistem perniagaan yang inklusif memerlukan penyertaan pelbagai pihak seperti penyertaan aktif kerajaan, badan bukan kerajaan, institusi pendidikan dan sektor swasta yang sangat penting dalam mewujudkan persekitaran yang adil dan menyokong (Reinders et al. 2019; Van Niekerk 2020). Peranan agensi kerajaan khususnya dalam merangka dasar inklusif dan menyalurkan insentif yang bersesuaian akan memacu keterangkuman dalam sektor keusahawanan. Pada masa yang sama, kerjasama dengan organisasi masyarakat sivil dapat memperluas kesedaran, bimbingan dan jaringan sokongan yang diperlukan oleh OKU penglihatan untuk membina perniagaan yang mampan. Kelly et al. (2015) menekankan bahawa ekosistem yang berjaya adalah ekosistem yang mampu menghubungkan golongan terpinggir dengan pasaran dan sumber produktif secara efektif. Sokongan ekosistem seperti ini membolehkan OKU penglihatan bukan sahaja menjana pendapatan tetapi juga memperkukuh jati diri sebagai usahawan yang berdaya saing. Oleh itu, pelaksanaan dasar dan intervensi perlu bersifat bersepadu serta menumpukan kepada membina kapasiti usahawan OKU secara holistik. Langkah ini akan memastikan mereka tidak lagi ketinggalan dalam arus pembangunan ekonomi negara.

Rajah 1 menunjukkan kerangka konseptual pembentukan Model Keusahawanan Inklusif bagi Usahawan OKU Penglihatan di Malaysia yang berasaskan tiga teori utama, iaitu Teori Berasaskan Sumber, Teori Brikolaj, dan Teori Institusi. Kerangka ini menggambarkan bagaimana ekosistem keusahawanan inklusif dan keusahawanan dalam konteks OKU penglihatan membentuk pengalaman keusahawanan golongan ini melalui interaksi antara motivasi dan cabaran yang dihadapi. Faktor institusi, keupayaan dalaman serta keupayaan memanfaatkan sumber terhad saling mempengaruhi strategi keusahawanan OKU penglihatan dalam konteks Malaysia. Secara keseluruhannya, kerangka ini digunakan untuk meneroka faktor pendorong, halangan serta strategi keusahawanan inklusif yang menyokong kelestarian perniagaan usahawan OKU penglihatan.



RAJAH 1. Kerangka konseptual kajian

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Merriam dan Tisdell (2015), matlamat asas reka bentuk penyelidikan kualitatif adalah untuk memahami bagaimana individu mentafsir pengalaman mereka, membina realiti mereka sendiri serta memberi makna terhadap pengalaman tersebut. Dalam kajian ini, kaedah temu bual kumpulan fokus telah digunakan dengan melibatkan enam orang usahawan dalam kalangan OKU penglihatan sebagai peserta kajian. Hasil daripada kualiti temu bual serta kedalaman analisis yang dijalankan oleh penyelidik, data yang dikutip telah memenuhi keperluan analisis kajian apabila maklumat yang diperolehi telah mencapai tahap tepu (Guest et al. 2006). Perkara ini turut disokong oleh Charmaz (2014) yang menyatakan bahawa saiz sampel yang kecil masih berupaya menghasilkan dapatan kajian yang signifikan. Selain itu, pengalaman, kepakaran dan penguasaan bidang penyelidikan (Hoare & Francis 2012; Roulston 2016) dan pemilihan peserta kajian yang berkualiti dan relevan dengan konteks kajian (Glaser & Holton 2007; Rudestam & Newton 2015) juga membantu memastikan ketepatan data telah dicapai untuk tujuan analisis.

Seterusnya, kajian ini menggunakan syarikat yang diusahakan oleh usahawan OKU penglihatan sebagai unit analisis. Kaedah kumpulan berfokus digunakan untuk mengumpul data kajian kerana terdapat keterbatasan mobiliti dalam kalangan usahawan untuk ditemu bual secara individu, selain mengambil kira bentuk usaha niaga yang kebanyakannya beroperasi dari rumah. Tambahan pula, lokasi temu duga yang dijalankan di Persatuan Orang Buta Malaysia menyediakan persekitaran yang selamat dan biasa kepada peserta OKU penglihatan yang terlibat dalam kajian. Pemilihan peserta kajian dilakukan secara pensampelan bertujuan dengan memastikan setiap peserta menepati ciri, kriteria dan maklumat yang diperlukan (Creswell 2008; Merriam 2001; Silverman 2007). Antara kriteria utama ialah usaha niaga yang diusahakan telah beroperasi sekurang-kurangnya selama tiga tahun, memandangkan tempoh tersebut penting dalam menilai tahap kestabilan sesebuah perniagaan dalam menghadapi perubahan persekitaran perniagaan (Ramdan et al. 2022).

Selain itu, pemilihan negeri Selangor adalah bertepatan kerana telah merekodkan bilangan usahawan yang tertinggi di Malaysia (SME Corp. Malaysia, 2021). Pemilihan Selangor berpotensi memberikan gambaran yang lebih menyeluruh serta representatif terhadap perkembangan ekosistem keusahawanan, khususnya dalam kalangan usahawan OKU penglihatan. Lantaran itu, bagi memperoleh kefahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang dikaji, kajian ini menggunakan temu bual separa berstruktur secara bersemuka bersama usahawan OKU penglihatan yang merupakan pemilik syarikat bagi membolehkan penyelidik meneroka pengalaman, pandangan dan makna yang dibentuk oleh peserta secara fleksibel tetapi terarah (Kallio et al. 2016).

Sebelum pelaksanaan temu bual sebenar, penambahbaikan protokol temu bual telah dilaksanakan bagi memastikan soalan lebih jelas, relevan dan selari dengan objektif kajian (Coker & Akande 2025). Proses pengesahan kandungan item kajian ini melibatkan tiga orang penilai pakar akademik dalam bidang keusahawanan dan seorang penilai pakar pengamal yang merupakan pembimbing dalam program usahawan OKU penglihatan untuk menilai struktur, kandungan protokol temu bual dan instrumen pemerhatian (Richey et al. 2007). Sementara itu, kebolehpercayaan dapatan diperkukuh melalui pelaksanaan temu bual berinsentif, iaitu dengan menyediakan soalan temu bual terlebih dahulu, disusuli dengan pemerhatian separa berstruktur yang direkodkan dalam bentuk nota lapangan semasa sesi dijalankan (Webb et al. 1966). Setelah semua item disahkan oleh pakar, kutipan data sebenar telah dilakukan pada bulan April 2025 yang melibatkan enam orang usahawan OKU penglihatan.

LATAR BELAKANG PERNIAGAAN

Jadual 1 memaparkan ringkasan maklumat demografi peserta dan perniagaan yang diusahakan oleh usahawan OKU penglihatan. Terdapat dua jenis aktiviti perniagaan iaitu perniagaan berasaskan pembuatan dan perkhidmatan. Kategori pembuatan melibatkan penghasilan produk seperti kraf tangan dan makanan, manakala kategori perkhidmatan merangkumi aktiviti persembahan muzik serta urutan refleksologi. Peserta menjalankan perniagaan di kawasan Wilayah Tengah di negeri Selangor dan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur. Majoriti peserta menggaji lebih daripada tiga orang pekerja, dan semua perniagaan yang dijalankan telah beroperasi melebihi tempoh tiga tahun.

JADUAL 1. Ringkasan maklumat demografi perniagaan usahawan OKU penglihatan

Usahawan	Lokasi Mengikut Daerah	Produk atau Perkhidmatan	Jumlah Pekerja	Tempoh Perniagaan
Kraf Tangan (P1)	Gombak	Kraf tangan	3 orang	7 tahun
Makanan (Sambal) (P2)	Kuala Selangor	Pes sambal	4 orang	4 tahun
Urut Refleksologi Wanita (P3)	Petaling	Urutan refleksologi	7 orang	9 tahun
Urut Refleksologi Lelaki (P4)	Petaling	Urutan refleksologi	6 orang	5 tahun
Hiburan Jalanan (P5)	Klang	Persembahan muzik	5 orang	6 tahun
Minuman (Kopi) (P6)	Hulu Langat	Kopi	4 orang	8 tahun

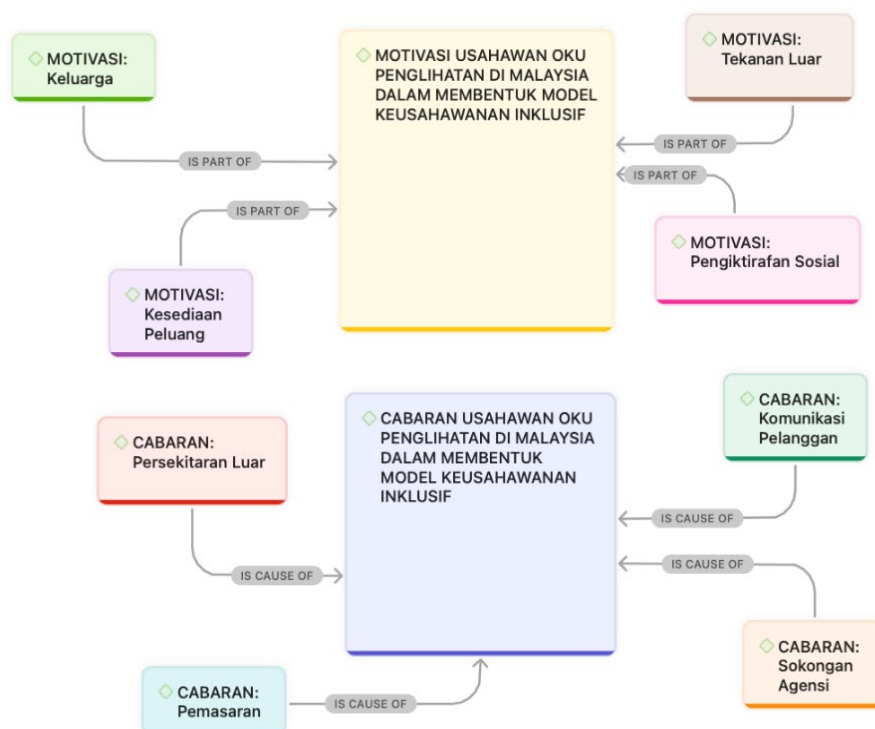
Proses temu bual kumpulan fokus ini dirakam dengan persetujuan awal daripada peserta untuk memastikan proses kutipan data boleh dilaksanakan secara mendalam, berkualiti dan beretika. Soalan temu bual telah dibangunkan berdasarkan kajian-kajian terdahulu (Darcy et al. 2023; Klangboonkrong & Baines 2022; Tsatsou 2020; Yap et al. 2023) dan diubah suai mengikut kesesuaian konteks kajian ini. Antara contoh soalan yang digunakan termasuklah: “Apakah yang mendorong anda untuk terlibat dalam bidang keusahawanan?”; “Adakah anda menghadapi sebarang kesukaran dalam mendapat sokongan perniagaan?”; dan “Apakah jenis teknologi atau latihan yang anda rasa boleh membantu meningkatkan keupayaan usahawan OKU penglihatan?”

Seterusnya, semua rakaman temu bual telah ditranskripsikan secara verbatim sebelum dianalisis dengan bantuan perisian ATLAS.ti 25. Pendekatan analisis tematik dilakukan bagi mengenal pasti hubungan antara data empirikal dan kerangka teori yang digunakan (Ryan & Bernard 2000; Zulkifli et al. 2025). Tema-tema utama yang dikenal pasti telah dikodkan dengan menggunakan label yang sesuai dan diatur dalam bentuk nota pemerhatian yang disusun mengikut kategori. Setiap kod utama kemudiannya dipecahkan lagi kepada subkategori yang lebih terperinci bagi membolehkan perbezaan dan persamaan antara data dapat dikenal pasti secara sistematik. Pendekatan ini membolehkan penemuan kajian dirumus secara holistik dengan mengekalkan keaslian makna yang disampaikan oleh peserta.

DAPATAN KAJIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kajian kes berbilang dengan unit analisis pada peringkat organisasi, iaitu syarikat yang diusahakan oleh usahawan OKU penglihatan. Melalui temu bual bersama enam orang usahawan OKU penglihatan, kajian ini menyingkap secara terperinci pengalaman organisasi yang dibangunkan dalam konteks keterbatasan visual, namun dipacu oleh motivasi dalaman yang kuat seperti keinginan untuk berdikari, membina nilai sosial, dan membuktikan keupayaan diri dalam ekosistem perniagaan arus perdana. Penceritaan kes memperlihatkan bagaimana setiap organisasi berfungsi bukan sekadar sebagai entiti ekonomi, tetapi sebagai ruang pembelajaran, adaptasi dan inovasi inklusif, di mana cabaran seperti akses kepada teknologi, pengurusan operasi, kepercayaan pelanggan, dan sokongan ekosistem diurus secara strategik mengikut konteks syarikat masing-masing. Analisis data dilakukan secara sistematik melalui pengelompokan tema utama, membolehkan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana motivasi individu diterjemahkan ke dalam amalan organisasi, serta bagaimana cabaran struktur dan persekitaran membentuk pendekatan keusahawanan inklusif yang realistik dan berdaya tahan dalam konteks Malaysia.

Analisis kajian ini telah menghasilkan empat tema utama yang mencorakkan motivasi usahawan OKU penglihatan dalam membina dan mengekalkan kelangsungan perniagaan mereka, iaitu kesediaan peluang, keluarga, tekanan luar dan pengiktirafan sosial. Sementara itu, terdapat juga empat tema utama dalam cabaran yang dikenal pasti iaitu sokongan agensi, komunikasi pelanggan, persekitaran luar dan pemasaran. Berikut ialah ilustrasi analisis yang dihasilkan menggunakan perisian Atlas.ti versi 25 (lihat RAJAH 2):



RAJAH 2. Model keusahawanan inklusif usahawan OKU penglihatan malaysia
Sumber: Dibangunkan oleh penyelidik menggunakan ATLAS.ti versi 25

Seterusnya, berikut ialah taburan tema yang telah dianalisis untuk kajian ini (rujuk JADUAL 2):

JADUAL 2. Taburan tema

Tema	Responden					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
Kesediaan Peluang			/		/	
Keluarga		/				/
Tekanan Luar		/			/	
Pengiktirafan Sosial	/				/	
Sokongan Agensi			/	/	/	
Komunikasi Pelanggan			/	/		
Pemasaran		/	/	/		/
Persekitaran Luar				/	/	

Berikut ialah dapatan bagi tema-tema motivasi yang saling berhubung, membentuk gabungan faktor dalaman dan luaran yang berperanan besar dalam mendorong golongan ini untuk terlibat secara aktif dalam aktiviti keusahawanan di Malaysia.

KESEDIAAN PELUANG

Hasil kajian menunjukkan bahawa sebahagian besar usahawan OKU penglihatan mempunyai keupayaan yang tinggi dalam mengenal pasti peluang serta memadamkan peluang dengan keupayaan sendiri mereka untuk memulakan atau mengembangkan perniagaan. Peluang yang datang daripada pelbagai sumber, sama ada secara kebetulan atau terancang, dipadankan dengan pengalaman, situasi dan persekitaran. Sebagai contoh, seorang usahawan urut refleksologi wanita berkongsi:

“Saya pun, sebelum saya mengambil VSS (Voluntary Separation Scheme) daripada Affin Bank, saya bekerja sebagai juruurut (secara) separuh masa; pada Sabtu dan Ahad. Masa itu, hari Isnin (hingga Jumaat) pergi bekerja di pejabat; Sabtu, Ahad kerja mengurus. Selepas itu, seorang kawan saya ingin melepaskan satu cawangan kedai urut. Dia tanya saya, (sama ada) saya hendak sewa atau tidak. Jadi selepas itu, saya ambil. Saya ambil VSS daripada Affin Bank, saya pun menceburi perniagaan urut.” (Usahawan urut refleksologi wanita-P3)

Selain itu, peluang juga hadir hasil inisiatif pihak berkuasa kerajaan (terancang) yang membuka ruang baharu untuk berkarya dan berniaga. Seperti yang dijelaskan oleh usahawan hiburan jalanan:

“.....tetapi apabila (suatu) waktu DBKL keluarkan permit untuk menggalakkan kita “berbusking”, jadi (saya tanya) kenapa pula saya tidak mencuba? Sebab saya memang minat bidang muzik. Memang dari kecil saya suka. Cuma waktu (itu) peluang tidak ada. Oleh itu, bila peluang sudah ada, saya buat keputusan untuk saya bertukar kerjaya.” (Usahawan hiburan jalanan-P5)

Kesimpulannya, dapatan ini menegaskan bahawa keupayaan usahawan OKU penglihatan dalam mengesan, memadamkan dan merebut peluang merupakan faktor kritikal yang menyokong penglibatan mereka dalam perniagaan. Motivasi mereka lahir daripada keinginan untuk memanfaatkan peluang yang terbuka, yang dipadankan dengan pengalaman, jaringan sosial atau sokongan yang dijangka dapat disediakan secara dalaman dan luaran. Kesediaan mengambil risiko dan menukar kerjaya menunjukkan bahawa kesediaan peluang menjadi pencetus utama kepada semangat mereka untuk menceburi bidang keusahawanan.

KELUARGA

Faktor keluarga dikenal pasti sebagai faktor motivasi dominan yang mendorong kelangsungan perniagaan dalam kalangan usahawan OKU penglihatan. Faktor keluarga membentuk sokongan pasif apabila keperluan mendesak untuk menampung ekonomi dan melancarkan tanggungjawab rumah tangga menyebabkan individu OKU terlibat dalam aktiviti keusahawanan, manakala sokongan aktif terbentuk apabila ahli keluarga terdekat memberi dorongan moral, pengorbanan masa, komitmen, dan sokongan praktikal dalam urusan perniagaan. Sokongan aktif diperjelaskan oleh usahawan kopi seperti berikut:

“Pada tahun pertama, kami membuat pembungkusan dalam botol, cuma ada (maklumat) nama dan berapa gram sahaja. Ini boleh dikatakan (sebagai) percubaan untuk setahun. Dalam setahun, adalah 10 botol dijual. (dengan sebab itu) jual secara dalam talian (dengan perkongsian) ilmu daripada suami saya.” (Usahawan kopi-P6)

Sokongan pasif dalam bentuk hubungan kekeluargaan yang rapat turut menjadi sumber motivasi seperti yang dinyatakan oleh usahawan sambal bahawa:

“Saya menceburkan diri sebab keadaan keluarga. Kalau kerja di luar dari pagi sampai petang, (dan) balik petang, susah hendak uruskan keluarga, hendak uruskan rumah tangga, jumpa anak-anak. Kadang-kadang balik, anak sudah tidur. Oleh itu komitmen adalah susah. Apabila kita buat perniagaan sendiri, ada masa nak bahagikan untuk keluarga dengan perniagaan.” (Usahawan sambal-P2)

Hasil kajian menunjukkan bahawa sokongan keluarga dalam bentuk aktif dan pasif merupakan faktor motivasi yang kuat yang mendorong usahawan OKU penglihatan memilih laluan keusahawanan. Faktor motivasi keluarga datang dalam pelbagai bentuk seperti dorongan moral, penyesuaian komitmen, serta sokongan praktikal daripada keluarga, dan gabungan elemen-elemen ini boleh menguatkan semangat dan ketahanan untuk terus kekal dalam perniagaan. Justeru, keluarga berperanan sebagai sumber motivasi utama yang mampu mengekalkan usahawan OKU untuk bertahan dan bertumbuh dalam dunia perniagaan.

TEKANAN LUARAN

Tekanan luaran seperti suasana kerja formal yang tidak kondusif, beban kerja yang berat dan ketidaksesuaian kerjaya yang mengakibatkan stres dan gangguan emosi boleh menjadi motivasi untuk bertukar kerjaya atau memilih keusahawanan sebagai laluan kerjaya yang terbaik. Ini dinyatakan oleh seorang usahawan makanan seperti berikut:

“Cabaran saya tinggi sebab saya bekerja sebagai NFC - Need For Clients. Jadi di situ macam stres. Terlalu stres. Kerja dia stres.” (Usahawan sambal-P2)

Namun begitu, bidang ini juga boleh menjadi punca kepada stres dan ketidakstabilan emosi. Berdasarkan kepada analisis data kajian, adalah jelas perubahan kerjaya atau keputusan untuk memilih keusahawanan yang berpunca daripada tekanan luaran yang digabungkan dengan kesedaran membentuk ketahanan mental dan emosi untuk usahawan OKU penglihatan mengekalkan motivasi dan daya juang walaupun berdepan cabaran. Seperti yang dikongsi oleh seorang usahawan hiburan jalanan:

“Perniagaan busking (hiburan jalanan) ini macam perniagaan lain juga. Dia ada OK, ada yang tidak OK. Tetapi setakat ini bagi sayalah, boleh bertahanlah. (Dengan) pengalaman saya 10 tahun ini, boleh bertahanlah dari segi kehidupan, (untuk) menjana pendapatan.” (Usahawan hiburan jalanan-P5)

Kesimpulannya, tekanan luaran boleh mendorong golongan OKU penglihatan untuk terlibat dalam keusahawanan, dan kesedaran bahawa keusahawanan adalah pilihan terbaik membentuk ketahanan mental dan emosi dalam mengharungi dunia perniagaan yang mencabar. Dalam erti kata lain, motivasi boleh ditingkatkan apabila golongan OKU yang menghadapi banyak kekangan fizikal dalam perniagaan untuk terus bertahan jika mereka sedar bahawa keusahawanan adalah jalan terbaik setelah melalui pengalaman negatif dalam usaha penjana pendapatan sebelum ini. Justeru itu, pengalaman boleh dianggap sebagai faktor penyederhana dalam hubungan motivasi dan ketahanan mereka dalam keusahawanan. Oleh itu, ketika mereka berdepan dengan ketidakpastian pendapatan perniagaan, mereka tetap berusaha mengekalkan daya juang yang tinggi untuk meneruskan kelangsungan kehidupan. Justeru, ketahanan menjadi pemangkin semangat mereka untuk terus berusaha tanpa mudah berputus asa.

PENGIKTIRAFAN SOSIAL

Faktor ketidakupayaan menjadi penyebab kepada golongan OKU menjadi golongan minoriti yang sering terabai dalam pembangunan ekonomi. Justeru itu mereka memerlukan dorongan dalam bentuk psiko-sosial untuk meningkatkan kecenderungan mereka dalam aktiviti keusahawanan yang memerlukan keyakinan dan jati diri dalam menghadapi persaingan perniagaan. Ini menjelaskan kenapa faktor pengiktirafan sosial menjadi faktor penting yang boleh mendorong golongan OKU penglihatan untuk terlibat dan terus bertahan kerana pengiktirafan meningkatkan harga diri dan maruah, serta mengangkat kepercayaan diri mereka. Ini dinyatakan dengan jelas oleh usahawan kraf tangan dalam kenyataan berikut:

“Contohnya orang kahwin kan, dia (anak) kata - mama, kotak tisu mama bagi tu, abang letak dalam kereta. Jadi kita rasa bangga dekat situ. Maknanya barang-barang kita orang hargai. Kita rasa seronok.” (Usahawan kraf tangan-P1)

Aspek pengiktirafan sosial ini turut ditekankan oleh usahawan hiburan jalanan seperti berikut:

“Kalau tengok di luar negara, memang kebanyakan buskers (penghibur jalanan) sana semua berjaya. Dia orang dihargai oleh masyarakat. Contohnya macam di UK.” (Usahawan hiburan jalanan-P5)

Kesimpulannya, pengiktirafan sosial terutama daripada pelanggan memberi kekuatan kepada usahawan OKU penglihatan untuk terus yakin dan konsisten dalam mengurus perjalanan perniagaan mereka. Penghargaan terhadap hasil usaha mereka

memberi indikasi penerimaan masyarakat menjadi pemangkin kepada peningkatan keyakinan dan motivasi. Justeru, pengiktirafan sosial memainkan peranan penting dalam membina semangat keusahawanan yang berterusan.

Seterusnya, aspek tema-tema cabaran pula memaparkan isu-isu strategik yang berpotensi menghalang kemajuan, mempengaruhi daya saing, dan membentuk strategi adaptasi usahawan OKU penglihatan. Dapatan ini berasaskan naratif pengalaman sebenar para responden, sekali gus memberikan gambaran mendalam tentang realiti keusahawanan inklusif dalam konteks Malaysia.

SOKONGAN AGENSI

Dapatan menunjukkan bahawa interaksi usahawan OKU penglihatan dengan pelbagai agensi kerajaan dan institusi kewangan sering melibatkan prosedur yang rumit serta kurang mesra terhadap keperluan mereka. Contohnya, dalam konteks pelesenan, ada peserta yang berpandangan bahawa pihak berkuasa tempatan perlu mengambil kira keperluan usahawan OKU dengan menyediakan garis panduan dan proses yang lebih inklusif. Seorang usahawan hiburan jalanan menyatakan:

“PBT pun satu hal juga. Sebab lesen kedai urut ini (adalah) lesen dia (agak) sensitiflah. Sepatutnya DBKL perlu bahagikan (antara) OKU dengan orang celik, (OKU) kena ada sedikit keistimewaan, barulah mudah.” (Usahawan hiburan jalanan-P5)

Proses pembaharuan lesen yang dianggap tidak mesra OKU turut menambah tekanan. Seorang usahawan urut refleksologi wanita mengakui:

“Cabaran saya macam ini juga, DBKL untuk pembaharuan lesen memang (buat) saya stres di sini, leceh. Memang leceh. Oleh itu kedai di sini, ada ramai yang tidak peduli untuk perbaharui lesen, sebab dia orang memang tidak mesra OKU.” (Usahawan urut refleksologi wanita-P3)

Dalam ekosistem perniagaan, institusi-institusi penting seperti bank perlu menyediakan akses yang lebih mesra OKU. Sebagai contoh, proses membuka akaun semasa adalah rumit, terutamanya berkaitan keperluan tandatangan. Ini dibangkitkan oleh usahawan urut refleksologi lelaki seperti berikut:

“Kalau macam bank pun, ada jugalah (cabaran) sedikit. Kalau macam akaun semasa untuk orang buta ini agak sulit sangat (untuk mohon). Terutama dari segi tandatangan.” (Usahawan urut refleksologi lelaki-P4)

Dalam interaksi bersama institusi kerajaan terutamanya berkaitan bantuan kewangan dan geran kerajaan, peserta turut melaporkan kelewatan maklum balas serta birokrasi yang tinggi. Proses permohonan menggunakan sistem dalam talian pula menyulitkan usahawan OKU penglihatan kerana tiada opsyen serahan kaunter. Malah, agensi kerajaan juga tidak menyediakan bantuan setempat untuk golongan OKU apabila proses berbentuk digital sepenuhnya. Ini diutarakan oleh usahawan urut refleksologi wanita seperti berikut:

“Lama pula (nak beri) maklum balas. Sekarang ini, kawan saya pergi, dia kata kita tidak terima awak datang serah di kaunter. Kita hendak awak muat naik dalam talian.” (Usahawan urut refleksologi wanita-P3)

Birokrasi yang kompleks juga dilihat sebagai antara cabaran utama dalam pengurusan geran usahawan. Seperti yang dikongsi oleh usahawan urut refleksologi lelaki yang pernah menerima dana memulakan perniagaan:

“Masa itu saya dapat RM42,000. Dia (geran) untuk memulakan perniagaan, bayar sewa untuk 2 tahun (dan) selebihnya untuk peralatan. Tetapi semasa hendak dapatkan itu pun dia punya kerenah (rumit). Birokrasi dia sangat tinggilah. Sebab berurusan dengan kerajaan ini.” (Usahawan urut refleksologi lelaki-P4)

Walaupun diuar-uarkan bahawa agensi kerajaan dan pihak berkaitan menyediakan sokongan untuk usahawan OKU, pelaksanaannya tidak menyantuni keperluan OKU dan keberkesanannya boleh dipersoalkan. Birokrasi yang kompleks, prosedur yang tidak mesra OKU dan tiada sokongan khusus untuk golongan OKU dalam transformasi kepada sistem dalam talian menimbulkan kesukaran kepada golongan OKU dalam aspek keusahawanan. Penambahbaikan dari segi dasar dan sistem penyampaian adalah perlu bagi meningkatkan keupayaan usahawan OKU penglihatan untuk berkembang secara mampan.

KOMUNIKASI PELANGGAN

Komunikasi berkesan dengan pelanggan dikenal pasti sebagai elemen penting, namun cabaran timbul apabila tiada sistem komunikasi pelanggan yang berkesan. Contohnya, apabila pelanggan terlewat atau tidak dapat hadir mengikut temu janji. Perkara ini boleh timbul disebabkan oleh sikap pelanggan itu sendiri. Keadaan ini menjejaskan pengurusan masa dan produktiviti perniagaan. Seorang usahawan urut refleksologi wanita menyatakan:

“Kita kena didik pelanggan kita. Memang ada pelanggan yang dia kata (temu janji) 3.30, dia datang pukul 4. Dia kata pukul 4, dia datang pukul 5. Tidak bolehlah (seperti ini).” (Usahawan urut refleksologi wanita-P3)

Seorang usahawan urut refleksologi lelaki menambah:

“Pelanggan ini pun kadang-kadang bila dia telah tempah, (dan) dia lambat. Kita telefon, dia tidak jawab. Kalau dia jawab pun, cakap sedang dalam perjalanan. Macam hari itu (pun) saya ada satu kes.” (Usahawan urut refleksologi lelaki-P4)

Kesimpulannya, kekangan komunikasi, khususnya berkaitan disiplin masa pelanggan, memberi kesan langsung kepada kelancaran operasi perniagaan. Namun dengan adanya sistem komunikasi yang lebih efisien, pengurusan sumber menjadi lebih baik apabila berlaku perubahan. Di samping itu, kesedaran pelanggan dan strategi komunikasi yang lebih tegas diperlukan untuk melindungi masa dan produktiviti usahawan OKU penglihatan.

PEMASARAN

Strategi pemasaran memainkan peranan penting dalam menarik dan mengekalkan pelanggan. Usahawan urut refleksologi lelaki menjelaskan bagaimana pelanggan yang berpuas hati digalakkan untuk membuat promosi dari mulut ke mulut:

“Asalnya kalau macam pelanggan kedai ini, yang pertama sekali dia datang (dan) kita urut, memang dia kata sedap (memuaskan). Lepas itu, kita akan pesan kepada dia, kalau ada kawan-kawan di pejabat (atau) siapa-siapa memerlukan urut, dekat sinilah tempat urut yang sebenarnya.” (Usahawan urut refleksologi lelaki-P4)

Namun, promosi di media sosial tidak semestinya memberi hasil positif dan ini bergantung kepada sikap bakal pelanggan. Seorang usahawan urut refleksologi wanita menyatakan:

“Apabila buat promosi dalam IG (media sosial) ke, (kadang-kadang) yang telefon banyak bertanya (mengenai urut batin)..... Malas (saya) hendak layan (pertanyaan pelanggan). Saya pun rasa tak nak lah buat promosi lagi. Saya rasa buang masa, buang duit.” (Usahawan urut refleksologi wanita-P3)

Sementara itu, bagi usahawan produk makanan seperti sambal dan kopi, cabaran pemasaran melibatkan kekangan mendapatkan sijil halal, khususnya bagi operasi berskala kecil atau *home-based*. Hal ini diakui oleh seorang usahawan sambal:

“Macam kami ini hasilkan produk home-based (dari rumah) kan. Oleh itu, (apabila) home-based, kami punya skala pemasaran itu sangat kecil. Bila kami hendak bawa (jual) ke mart atau mall, kami perlu ada halal (sijil halal). Jadi kalau home-based memang tidak boleh.” (Usahawan sambal-P2)

Seorang usahawan kopi turut menegaskan kesukaran yang sama:

“Halal (susah) untuk home-based sebab dia punya kriteria pun banyak.” (Usahawan kopi-P6)

Secara keseluruhannya, keterbatasan kemahiran pemasaran digital, cabaran persepsi pelanggan, dan syarat perundangan seperti sijil halal menghadkan peluang pasaran usahawan OKU penglihatan. Oleh itu, bimbingan pemasaran dan sokongan persijilan boleh disediakan oleh agensi berkaitan untuk membantu meningkatkan daya saing usahawan OKU terutamanya dalam perniagaan yang bersifat kecil-kecilan atau *home-based*.

PERSEKITARAN LUAR

Persekitaran luar memainkan peranan penting dalam menentukan daya tahan dan strategi penyesuaian usahawan OKU penglihatan. Cabaran persekitaran luar melibatkan persaingan, perkongsian pengetahuan dan kesihatan memberi tekanan kepada usahawan OKU untuk terus kekal berdaya saing. Persaingan dengan usahawan celik, terutamanya dalam industri hiburan jalanan, ialah contoh cabaran yang muncul disebabkan oleh persaingan. Perkembangan pesat *busking* di Malaysia memerlukan usahawan menghasilkan persembahan lebih kreatif dan berkualiti. Seorang usahawan hiburan jalanan menyatakan:

“Tetapi cuma cabaran dia, kalau kita berbusking, (kita) bersaing dengan orang-orang celik lah. Sebab sekarang busking ini terlalu meluas skopnya di Malaysia. Di mana-mana sahaja ada (busking) sekarang. Itulah cabarannya. Kita kena buat yang lebih baik daripada merekalah. Kalau hendak ke hadapan.” (Usahawan hiburan jalanan-P5)

Selain persaingan, isu perkongsian pengetahuan yang tidak seimbang turut membantutkan peluang peningkatan prestasi perniagaan. Seorang usahawanurut refleksologi lelaki menyatakan:

“R&D itu (dibuat sebab) dia hendak tengok macam mana kita punya keupayaan, kita punya perniagaan dan semua (yang berkait). Dia ambil input itu daripada kita, tetapi keputusannya dia tidak beritahu kita pun.” (Usahawanurut refleksologi lelaki-P4)

Krisis kesihatan seperti pandemik COVID-19 memperlihatkan betapa rentannya operasi perniagaan terhadap perubahan mendadak persekitaran ekonomi. Seorang usahawan hiburan jalanan berkongsi:

“Perniagaan sebelum PKP dulu kira cantik (bagus) juga. Tetapi selepas PKP ini, menurun banyak jugalah.” (Usahawan hiburan jalanan-P5)

Persekitaran luar yang tidak menentu, persaingan sengit, dan ketidaktelusan maklumat menambah tekanan kepada usahawan OKU penglihatan. Oleh itu, pembentukan ekosistem yang lebih inklusif dan telus mampu memberi sokongan dari aspek ini kepada usahawan OKU penglihatan dalam menghadapi cabaran dengan perubahan pasaran.

PERBINCANGAN

Daripada analisis tematik terhadap temu bual bersama usahawan OKU penglihatan, motivasi dalam membentuk model keusahawanan inklusif dapat dibahagikan kepada empat kategori utama iaitu kesediaan peluang, keluarga, tekanan luar dan pengiktirafan sosial. Pada masa yang sama, mereka turut berhadapan dengan empat cabaran utama, iaitu sokongan agensi, komunikasi pelanggan, pemasaran, dan persekitaran luar. Keadaan ini menunjukkan bahawa keusahawanan inklusif bagi OKU penglihatan memerlukan pendekatan yang lebih menyeluruh dengan mengambil kira motivasi pendorong dan cabaran yang dihadapi.

Secara khusus, motivasi luaran menjadi pendorong utama kepada OKU penglihatan untuk membina strategi yang dapat menjamin kelangsungan hidup serta meningkatkan penyertaan mereka dalam ekonomi arus perdana.

KESEDIAAN PELUANG

Penglibatan usahawan OKU penglihatan dalam bidang keusahawanan digerakkan oleh keupayaan mereka mengenal pasti serta memanfaatkan peluang yang muncul meskipun berdepan kekangan sumber. Klangboonkrong dan Baines (2022) menegaskan bahawa hubungan antara individu dan peluang merupakan asas kepada pembangunan keusahawanan yang mampan. Dalam konteks ini, usahawan OKU penglihatan bukan sahaja menunggu ruang, tetapi aktif meneroka potensi pasaran melalui jaringan sosial, perubahan dasar serta permintaan pengguna. Strategi ini menunjukkan bahawa walaupun mereka berdepan halangan sistemik, mereka masih mampu mengoptimumkan peluang yang ada bagi mengatasi batasan terhadap sumber formal. Selaras dengan pandangan teori RBV (Barney, 1991), keupayaan ini menjadi sumber daya unik yang menjana nilai baharu serta kelebihan bersaing yang sukar ditiru. Peluang seperti teknologi mesra OKU, akses kepada pembiayaan mikro dan pasaran khusus turut membolehkan mereka menukar kekangan kepada kekuatan strategik. Hal ini membuktikan bahawa kesediaan peluang bukan sekadar pintu masuk ke dunia keusahawanan, tetapi juga faktor penting dalam menjamin kelangsungan dan ketahanan perniagaan usahawan OKU penglihatan. Justeru, dapatan ini membawa kepada cadangan bahawa:

P₁ Kesediaan peluang mempengaruhi kelangsungan perniagaan usahawan OKU penglihatan.

KELUARGA

Sokongan aktif dan pasif melalui keluarga menjadi faktor motivasi utama yang mendorong usahawan OKU penglihatan kekal aktif dalam bidang keusahawanan. Mustaffa et al. (2020) menegaskan bahawa keluarga berperanan sebagai jaringan sosial dasar yang membantu meringankan beban pengurusan perniagaan serta memberi dorongan moral berterusan. Sokongan ini bukan hanya dalam bentuk kewangan, tetapi juga melibatkan bantuan praktikal seperti mobiliti, akses pelanggan, dan komunikasi dengan pihak luar. Keadaan ini menunjukkan bahawa keluarga mampu mengisi jurang yang tidak ditampung oleh institusi formal, sejajar dengan konsep modal sosial yang sering dibincangkan dalam Teori RBV dan Brikolaj sebagai sumber alternatif yang bernilai (Reinders et al. 2019). Tambahan pula, sokongan keluarga membantu mengekalkan penglibatan usahawan OKU penglihatan secara mampan walaupun berdepan pelbagai cabaran. Hashim dan Gaddefors (2023) menegaskan bahawa dimensi sosial dalam keusahawanan mampu memberi kesan positif terhadap pembangunan komuniti. Sebenarnya keluarga bukan sekadar pelindung sosial, tetapi turut menjadi asas kepada pembinaan jaringan perniagaan yang kukuh. Oleh itu, dapat dirumuskan bahawa:

P₂ Keluarga mempengaruhi penyertaan mampan perniagaan usahawan OKU penglihatan.

TEKANAN LUAR

Tekanan luar seperti diskriminasi sosial, ketidakseimbangan peluang pasaran, dan ketidakstabilan ekonomi menjadi antara cabaran utama yang menguji keupayaan usahawan OKU penglihatan untuk kekal dalam bidang keusahawanan. Ashalatha et al. (2024) menegaskan bahawa tekanan daripada faktor persekitaran boleh menjejaskan kestabilan emosi dan motivasi, terutama apabila peluang sokongan formal masih terbatas. Dalam menghadapi tekanan ini, usahawan OKU penglihatan sering mengamalkan pendekatan penyesuaian sendiri dengan memanfaatkan sumber sedia ada serta sokongan komuniti. Hal ini seiring dengan Teori Brikolaj (Baker & Nelson, 2005) yang menekankan kreativiti dalam mengatasi kekangan luaran melalui penggunaan sumber terhad secara strategik. Klangboonkrong dan Baines (2022) pula menyatakan bahawa tekanan luaran yang tinggi boleh menjadi pemangkin kepada inovasi dan kebolehan menyesuaikan diri jika diurus dengan baik. Selaras dengan itu, tekanan luar bukan semata-mata halangan, tetapi berpotensi menjadi dorongan untuk meningkatkan daya tahan, kebijaksanaan strategik, dan keupayaan usahawan OKU penglihatan bersaing secara mampan dalam ekosistem keusahawanan. Selaras dengan hujah ini, kajian ini mencadangkan bahawa:

P₃ Tekanan luar mempengaruhi kelangsungan perniagaan usahawan OKU penglihatan.

PENGIKTIRAFAN SOSIAL

Pengiktirafan sosial memainkan peranan penting dalam memperkukuh kedudukan dan identiti usahawan OKU penglihatan dalam ekosistem keusahawanan inklusif yang semakin berkembang. Ia bukan sekadar penghargaan terhadap pencapaian individu, tetapi juga simbol penerimaan masyarakat terhadap kemampuan mereka menyumbang secara bermakna kepada pembangunan ekonomi dan sosial negara. Rytönen dan Oghazi (2022) menegaskan bahawa apabila individu menerima pengiktirafan sosial atas hasil usaha mereka, tahap keyakinan diri, rasa kompetensi dan motivasi untuk terus maju akan meningkat secara signifikan. Selaras dengan Teori Institusi, pengiktirafan ini mencerminkan tekanan normatif yang membentuk tahap legitimasi usahawan dalam masyarakat (Scott, 1995). Seiring dengan pandangan Urbano et al. (2022), pengiktirafan sosial harus dilihat sebagai pemangkin kepada proses pemeraksanaan sebenar yang bukan sahaja meningkatkan keterlibatan ekonomi, tetapi juga mengubah persepsi masyarakat daripada simpati kepada penghargaan terhadap kemampuan, kecekalan dan nilai sumbangan golongan ini. Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa:

P₄ Pengiktirafan sosial mempengaruhi pemeraksanaan usahawan OKU penglihatan.

Walau bagaimanapun, motivasi luaran sahaja tidak mencukupi untuk mendepani cabaran dalaman yang dihadapi oleh OKU penglihatan. Kehadiran ekosistem sokongan yang kukuh amat penting untuk memastikan kelangsungan hidup dan penyertaan mampan OKU penglihatan pada masa ini.

SOKONGAN AGENSI

Sokongan agensi memainkan peranan penting dalam memudahkan akses usahawan OKU penglihatan kepada sumber strategik, latihan dan peluang pembangunan keusahawanan. Walau bagaimanapun, birokrasi yang rumit, akses yang tidak mesra OKU serta kelewatan maklum balas sering menjejaskan keberkesanan pelaksanaan program yang disediakan (Nadzri et al. 2023). Berdasarkan teori Institusi, norma, peraturan dan struktur formal organisasi mempengaruhi sejauh mana OKU dapat mengakses peluang ekonomi dengan berkesan (Meyer & Rowan 1977; Scott 1995). Dalam konteks ini, sokongan institusi yang proaktif dan responsif bukan sahaja membantu mengurangkan halangan sistemik, tetapi turut memperkukuh keupayaan keusahawanan melalui penyediaan persekitaran yang lebih inklusif dan berdaya saing. Intervensi bersepadu daripada agensi kerajaan, NGO dan institusi pendidikan seperti latihan kemahiran, bimbingan teknikal, akses pembiayaan serta pengiktirafan formal terhadap potensi OKU penglihatan dapat membina keyakinan diri dan semangat berdikari mereka. Lantaran itu, peranan agensi sebagai pemangkin utama amat penting bagi memastikan pemeraksanaan, kelangsungan dan keterangkuman usahawan OKU penglihatan dalam pembangunan ekonomi negara tercapai. Oleh itu, kajian ini mencadangkan bahawa:

P₅ Sokongan agensi mempengaruhi pemeraksanaan usahawan OKU penglihatan.

KOMUNIKASI PELANGGAN

Komunikasi pelanggan bagi usahawan OKU penglihatan menekankan keperluan interaksi yang berkesan antara mereka dan pelanggan bagi memastikan kelangsungan perniagaan. Kekangan seperti kekurangan kesedaran masyarakat, sikap pelanggan yang tidak memahami keperluan OKU, serta kelewatan temu janji kerap menjejaskan operasi dan reputasi perniagaan (Basu & Sambath Rani 2023). Halangan ini bukan sahaja mengurangkan peluang membina kepercayaan dan hubungan jangka panjang, tetapi juga menjejaskan pengkalan pelanggan serta keberkesanan perkhidmatan. Dari sudut teori RBV, kemahiran komunikasi dan keupayaan membina hubungan pelanggan boleh ditafsirkan sebagai sumber tidak ketara yang bernilai dan

menyumbang kepada kelebihan daya saing. Strategi inklusif seperti latihan kemahiran interpersonal, penggunaan teknologi mesra OKU, dan pendekatan pemahaman dua hala antara usahawan dan pelanggan dapat meningkatkan kecekapan komunikasi pelanggan (Derks et al. 2022). Kemahiran ini membolehkan usahawan OKU penglihatan menyesuaikan perkhidmatan mengikut kehendak pasaran, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan memperkukuh hubungan profesional. Sokongan agensi dan bimbingan perniagaan turut membantu memperkukuh jaringan sosial dan modal profesional mereka, seterusnya memperkasakan penyertaan OKU penglihatan dalam ekonomi inklusif. Selaras dengan hujah ini, kajian ini mencadangkan bahawa:

P₆ Komunikasi pelanggan mempengaruhi penyertaan mampan usahawan OKU penglihatan.

PEMASARAN

Pemasaran menekankan cabaran yang dihadapi oleh usahawan OKU penglihatan dalam menguasai strategi promosi digital dan mematuhi syarat perundangan seperti persijilan halal. Kekangan ini menimbulkan dilema antara keperluan untuk mengakses pasaran yang lebih luas dan mematuhi piawaian yang ketat, sekali gus menjejaskan daya saing dan pertumbuhan perniagaan mereka (Tsatsou 2020). Dalam teori RBV, pemasaran dan penguasaan saluran digital merupakan sumber strategik yang penting dalam membina kelebihan bersaing. Latihan intensif, bimbingan teknikal, serta platform digital inklusif dapat membantu mengatasi cabaran ini (Mustaffa et al. 2020; Salamzadeh et al. 2022), membolehkan OKU penglihatan menyesuaikan produk dan perkhidmatan mengikut kehendak pasaran yang sentiasa berubah dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Penguasaan strategi pemasaran yang berkesan bukan sahaja memperluas capaian pasaran dan meningkatkan pengiktirafan jenama, tetapi juga memperkukuh daya saing, ketahanan, dan kelangsungan perniagaan mereka secara mampan. Ini menunjukkan sokongan agensi memperkukuh kedudukan OKU penglihatan dalam ekonomi inklusif. Oleh itu, dapat dirumuskan bahawa:

P₇ Pemasaran mempengaruhi kelangsungan perniagaan usahawan OKU penglihatan.

PESEKITARAN LUAR

Persekitaran luar yang tidak menentu menambah cabaran kepada usahawan OKU penglihatan dalam membina perniagaan yang stabil dan berdaya saing. Persaingan dengan usahawan celik, kekurangan perkongsian maklumat, serta kejutan ekonomi seperti pandemik COVID-19 meningkatkan risiko kegagalan dan menuntut strategi adaptif yang fleksibel dan inovatif (Hishamuddina et al. 2023). Risiko tinggi dan ketidakstabilan pasaran menjadikan OKU lebih rentan berbanding kelompok lain, sekali gus memerlukan ekosistem sokongan yang responsif, inklusif dan berterusan (Ghosh & Rajan 2019). Dalam menghadapi persekitaran yang mencabar ini, pendekatan Teori Brikolaj dan sokongan institusi menjadi semakin relevan. Penggunaan sumber sedia ada secara kreatif, digabungkan dengan intervensi dasar dan sokongan ekosistem yang inklusif, membolehkan usahawan OKU penglihatan menyesuaikan strategi perniagaan mereka (Reinders et al. 2019; Van Niekerk 2020). Ekosistem perniagaan yang inklusif dan fleksibel membolehkan OKU penglihatan menyesuaikan strategi mengikut perubahan pasaran, meningkatkan daya tahan, mengurangkan risiko kegagalan, serta memanfaatkan peluang baru untuk mengekalkan daya saing. Keupayaan adaptasi usahawan OKU boleh memperkukuh perniagaan dan menyumbang kepada pembangunan ekonomi serta keyakinan OKU. Justeru, dapatan ini membawa kepada cadangan bahawa:

P₈ Persekitaran luar mempengaruhi kelangsungan perniagaan usahawan OKU penglihatan.

IMPLIKASI DAN KESIMPULAN

Secara keseluruhan, kajian ini menunjukkan bagaimana motivasi dan cabaran membentuk model keusahawanan yang lebih inklusif dalam kalangan usahawan OKU penglihatan. Adalah jelas bahawa motivasi mereka dipacu oleh kesediaan peluang, keluarga, tekanan luar dan pengiktirafan sosial. Sementara itu, mereka berdepan cabaran seperti sokongan agensi, komunikasi pelanggan, pemasaran dan pengaruh persekitaran luar. Dengan memahami kedua-dua aspek ini, model keusahawanan inklusif dapat dibentuk dengan memberi tumpuan kepada kebolehcapaian, sokongan berterusan, dan pembangunan kapasiti yang disesuaikan dengan keperluan khusus golongan berkenaan. Model ini menyediakan kerangka yang membolehkan OKU penglihatan berdikari, meningkatkan penyertaan ekonomi, serta mengekalkan kelangsungan perniagaan mereka.

Kajian ini menyumbang kepada pengayaan kerangka RBV, Teori Brikolaj dan Teori Institusi dengan mengaplikasikannya secara kontekstual dalam keusahawanan OKU penglihatan, khususnya dari sudut penggunaan sumber terhad, kreativiti adaptif dan pengaruh struktur institusi tempatan. Selari dengan RBV, dapatan kajian menunjukkan bahawa cabaran utama usahawan OKU penglihatan berpunca daripada keterbatasan akses kepada sumber strategik yang bernilai, jarang dan sukar ditiru seperti latihan, kemahiran, pengalaman serta modal sosial, yang secara langsung menjejaskan keupayaan daya saing jangka panjang (Alvarez & Busenitz 2001; Barney, 1991). Pada masa yang sama, dapatan ini memperluas aplikasi Teori Brikolaj dengan menonjolkan bagaimana usahawan OKU penglihatan memanfaatkan sumber

yang tersedia secara kreatif, termasuk sokongan komuniti dan rangkaian sosial, untuk menyesuaikan diri dan menjana peluang dalam keadaan kekangan (Baker & Nelson 2005). Walau bagaimanapun, kajian ini turut menunjukkan bahawa keberkesanan RBV dan Teori Brikolaj adalah bersyarat kepada sokongan persekitaran institusi, di mana dasar kerajaan, norma sosial dan pengiktirafan formal memainkan peranan penting melalui mekanisme paksaan, peniruan dan norma dalam memastikan legitimasi serta kelangsungan perniagaan (Meyer & Rowan 1977; Oliver 1991). Dalam konteks Malaysia, integrasi antara akses kepada sumber bernilai, keupayaan berasaskan Teori Brikolaj dan sokongan institusi tempatan membentuk asas kepada model keusahawanan inklusif yang lebih mampan bagi usahawan OKU penglihatan.

Dari aspek implikasi pengurusan, kajian ini memberi panduan praktikal kepada pembuat dasar, agensi pembangunan usahawan seperti Majlis Amanah Rakyat (MARA) dan Perbadanan Usahawan Nasional Berhad (PUNB), institusi latihan serta organisasi bukan kerajaan untuk melaksanakan latihan keusahawanan mesra orang kurang upaya (OKU) penglihatan, memperluas akses pembiayaan yang fleksibel, menggalakkan penggunaan teknologi bantuan dan platform digital yang boleh diakses, serta menambah baik pelaksanaan dasar melalui penyelarasan antara agensi dan pengurangan halangan birokrasi. Dari segi sosial, pendekatan ini berpotensi meningkatkan penerimaan masyarakat, mengurangkan stigma, dan memperkukuh peranan OKU penglihatan sebagai penyumbang aktif kepada pembangunan ekonomi dalam ekosistem keusahawanan yang lebih inklusif dan mampan.

Terdapat beberapa batasan yang dikenal pasti dalam kajian ini. Dapatan kajian tidak dapat digeneralisasikan kerana menggunakan pendekatan kualitatif yang tertumpu kepada usahawan OKU penglihatan di negeri Selangor sahaja. Keadaan dan peluang mungkin berbeza di negeri lain, manakala tumpuan eksklusif kepada usahawan penglihatan menghadkan pemahaman mengenai motivasi dan cabaran OKU dari kumpulan lain. Kekurangan data yang lebih luas membuka peluang untuk kajian lanjutan yang meneliti pelbagai dimensi keusahawanan inklusif di kalangan seluruh golongan OKU. Oleh itu, perluasan kajian dapat memperkukuh model yang dicadangkan dan membolehkan strategi dasar yang lebih responsif.

Kajian masa hadapan boleh menilai proposisi yang dihasilkan menggunakan lensa kuantitatif untuk melihat hubungan antara motivasi dan cabaran dalam membentuk perniagaan inklusif oleh usahawan OKU penglihatan. Selain itu, penyelidikan mengenai peranan teknologi digital dan inovasi dalam menyokong kelestarian perniagaan berpotensi memperkukuh keupayaan daya saing mereka. Kajian intervensi yang melibatkan kerjasama antara kerajaan, sektor swasta, dan komuniti juga penting untuk menilai keberkesanan model keusahawanan inklusif. Pendekatan ini membolehkan penyesuaian strategi yang lebih tepat, peningkatan pemeraksanaan individu, dan kesan sosial yang lebih luas.

Kesimpulannya, kajian ini menegaskan bahawa keusahawanan inklusif bagi OKU penglihatan memerlukan keseimbangan antara motivasi individu dan sokongan luaran melalui agensi, komuniti, serta dasar yang responsif. Model yang dicadangkan menekankan kepentingan akses kepada sumber, kreativiti, serta pengiktirafan institusi untuk memastikan kelangsungan dan penyertaan mampan. Implikasi kajian membolehkan pembuat dasar, agensi kerajaan, badan bukan kerajaan dan sektor swasta bekerjasama membina ekosistem inklusif yang menyeluruh. Dengan pendekatan holistik ini, OKU penglihatan dapat diberdayakan untuk menyumbang secara aktif kepada pembangunan ekonomi, meningkatkan keyakinan diri, dan mengurangkan ketidaksamarataan dalam peluang perniagaan. Kajian ini membuka ruang untuk intervensi strategik yang dapat memperkukuh daya saing, meningkatkan kesejahteraan hidup, dan menjamin penyertaan ekonomi yang inklusif bagi golongan ini.

PENGHARGAAN

Penyelidikan ini dibiayai oleh Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) Malaysia di bawah Skim Geran Penyelidikan Penyelidik Muda (FRGS-EC) tahun 2024 (FRGS-EC/1/2024/SS01 /UPSI/02/7)

RUJUKAN

- Agogbua, S.N. & Mgbatogu, C.D. 2024. Entrepreneurial skills, self-motivation, social influence and self-employment: A survey of the literature. *International Journal of Small Business and Entrepreneurship Research* 12(2): 1-24.
- Alvarez, S.A. & Busenitz, L.W. 2001. The entrepreneurship of Resource-Based Theory. *Journal of Management* 27(6): 755-775.
- American Foundation for the Blind. 2022. *Reviewing the Disability Employment Research on People who are Blind or Visually Impaired: Key Takeaways*. American. Available at <https://www.afb.org/research-and-initiatives/employment/reviewing-disability-employment-research-people-blind-visually/>
- Ashalatha, S., Peter, S., Kumar, S., Koodamara, N.K., Gupta, A. & E, G. 2024. Resilience in action: Exploring disability entrepreneurship amidst perceived discrimination. *Cogent Social Sciences* 10(1): 1-18.
- Azrul, A.Q.K., Amin, A.S. & Shaari, A.A.H. 2024. Keperluan pekerja kurang upaya penglihatan dalam sektor perkhidmatan awam. *e-BANGI* 21(3): 509-517.
- Bahry, N.S., Kori, N.L., Ali, A.M., Mat, A. & Adzmi, A. 2023. The challenges of disabled entrepreneurs: A systematic review. *Journal of International Business, Economics and Entrepreneurship* 8(2): 54-63.
- Baker, T. & Nelson, R.E. 2005. Creating something from nothing: Resource construction through entrepreneurial bricolage. *Administrative Science Quarterly* 50(3): 329-366.
- Barney, J. 1991. Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management* 17(1): 99-120.

- Basu, M. & Sambath Rani, K. 2023. Barriers at workplace: Challenges for adults with visual impairments-A systematic literature review. *Journal of Visual Impairment & Blindness* 117(4): 326-335.
- Bickman, L. & Rog, D. J. 2008. *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*. SAGE Publications.
- Brunes, A. & Heir, T. 2022. Visual impairment and employment in Norway. *BMC public Health* 22(1): 1-9.
- Caldwell, K., Harris, S.P. & Renko, M. 2016. Social entrepreneurs with disabilities: Exploring motivational and attitudinal factors. *Canadian Journal of Disability Studies* 5(1): 211-244.
- Charmaz, K. 2014. *Constructing Grounded Theory. (J. Seaman, Ed.), 2nd Eds*. Thousand Oaks, California: Sage Publication Ltd
- Chatterjee, S. & Wernerfelt, B. 1991. The link between resources and type of diversification: Theory and evidence. *Strategic Management Journal* 12(1): 33-48.
- Clough, D.R., Fang, T. P., Vissa, B. & Wu, A. 2019. Turning lead into gold: How do entrepreneurs mobilize resources to exploit opportunities? *Academy of Management Annals* 13(1): 240-271.
- CodeBlue. 2025. The state of Malaysia's brain health. Social Health Analytics Sdn Bhd.
- Coker, D.C. & Akande, A. 2025. Preparation, development, and refinement of the interview protocol in qualitative research. *The Qualitative Report*, 30(8): 4205-4235.
- Creswell, J. W. 2008. *Educational Research: Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research* (3rd edition ed.). Pearson Education International.
- Creswell, J.W. & Poth, C.N. 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.
- Crudden, A., Steverson, A. & Sergi, K. 2024. Why I'm not working: People with vision impairments explain. *Journal of Vocational Rehabilitation* 61(1): 39-53.
- DABOR, R.O. & Otsupius, A.T. 2024. Challenges facing entrepreneurs with disability in Nigeria. *African Journal of Entrepreneurship and Innovations (AJEIN)* 3(1): 1-21.
- Darcy, S., Collins, J. & Stronach, M. 2023. Entrepreneurs with disability: Australian insights through a social ecology lens. *Small Enterprise Research* 30(1): 24-48.
- Derks, M., Oukes, T. & Romijn, H. 2022. Scaling inclusive business impacts at the base of the pyramid: A framework inspired by business model ecosystems research. *Journal of Cleaner Production* 366(1).
- Eisenhardt, K.M. 1989. Building theories from case study research. *Academy of Management Review* 14(4): 532-550.
- Fisher, G. 2012. Effectuation, causation, and bricolage: A behavioral comparison of emerging theories in entrepreneurship research. *Entrepreneurship Theory and Practice* 36(5): 1019-1051.
- Ghosh, S. & Rajan, J. 2019. The business case for SDGs: An analysis of inclusive business models in emerging economies. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology* 26(4): 344-353.
- Glaser, B.G & Holton, J. 2007. Remodeling grounded theory. *Forum Qualitative Social Research* 5(2): 47-68.
- Guest, G., Bunce, A. & Johnson, L. 2006. How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods* 18(1): 59-82.
- Hashim, H. & Gaddefors, J. 2023. The value of entrepreneuring in the context of multidimensional poverty. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation* 24(2): 88-104.
- Hayward, L., Fragala-Pinkham, M., Schneider, J., Coe, M., Vargas, C., Wassenar, A., Emmons, M., Lizzio, C., Hayward, J. & Torres, D. 2021. Examination of the short-term impact of a disability awareness training on attitudes toward people with disabilities: A community-based participatory evaluation approach. *Physiotherapy Theory and Practice* 37(2): 257-270.
- Hishamuddina, A.Z., Ab Wahidb, H. & Abd Rahmanc, R. 2023. social entrepreneurship approach towards leveraging Persons with Disabilities (PWDs) in Malaysia. *International Business* 16(1): 85-97.
- Hoare, K.J. & Francis, K. 2012. Dancing with data: An example of acquiring theoretical sensitivity in a grounded theory study. *International Journal of Nursing Practice* 18(3): 240-245.
- International Labour Organization. 2023. *Disability inclusion in the world of work: A global overview*. Geneva: ILO.
- Ivanova, D. & Middlemiss, L. 2021. Characterizing the energy use of disabled people in the European Union towards inclusion in the energy transition. *Nature Energy* 6(12): 1188-1197.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat. 2023. *Dasar Orang Kurang Upaya*. Pulau Pinang. Available at <https://jkm.penang.gov.my/index.php/14-dasar/22-dasar-orang-kurang-upaya>
- Jabatan Perangkaan Malaysia. 2023. *Statistik Orang Kurang Upaya, Malaysia, 2023*. Putrajaya. Available at <https://www.dosm.gov.my/portal-main/release-content/person-with-disability-statistics-malaysia-2023?>
- Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia. 2022. *Statistik pekerjaan dan perburuhan*. Putrajaya. Available at https://jtksm.mohr.gov.my/sites/default/files/2024-01/eBook%20iStatistik%20bil%203%20_2022.pdf
- Kallio, H., Pietilä, A. M., Johnson, M. & Kangasniemi, M. 2016. Systematic methodological review: Developing a framework for a qualitative semi-structured interview guide. *Journal of Advanced Nursing* 72(12): 2954-2965.
- Kamarudin, M.S. & Ab. Ghani, N. 2022. Empowering persons with disabilities through entrepreneurship: A qualitative study in Kedah, Malaysia. *Jurnal Evolusi* 3(2): 1-11.
- Kelly, S., Vergara, N. & Bammann, H. 2015. *Inclusive Business Models*. Available at <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/a16bb0e9-52c4-4d53-acc0-de877dae3b1a/content>

- Klangboonkrong, T. & Baines, N. 2022. Disability entrepreneurship research: Critical reflection through the lens of individual-opportunity nexus. *Strategic Change* 31(4): 427-445.
- Le, A.T. 1999. Empirical studies of self-employment. *Journal of Economic surveys* 13(4): 381-416.
- Limbachia, V. & Mistry, U. 2024. An exploration of individuals with sight impairment and their experiences with employment in the United Kingdom. *British Journal of Visual Impairment* :1-13.
- Mackelprang, R.W., Salsgiver, R.O. & Parrey, R.C. 2021. *Disability: A Diversity Model Approach in Human Service Practice*. Oxford University Press.
- Maritz, A. & Laferriere, R. 2016. Entrepreneurship and self-employment for people with disabilities. *Australian Journal of Career Development* 25(2): 45-54.
- Merriam, S.B. 2001. *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. Jossey-Bass.
- Merriam, S.B. & Tisdell, E.J. 2015. *Qualitative Research: A Guide To Design and Implementation*. Wiley.
- Meyer, J.W. & Rowan, B. 1977. Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology* 83(2): 340-363.
- Mohammed, Z., Azhar, N.A., Ludin, N.I.M., Fadzil, N.M., Rahman, M.H.A. & Abd Wahat, N.H. 2021. Pengalaman mencari pekerjaan dan pengalaman bekerja dalam kalangan orang kurang upaya penglihatan di Lembah Klang. *The Malaysian Journal of Social Administration*, 15(1): 85-101.
- Mohd Saidi, H., Amin, A.S., Mohamad Aun, N.S., Selamat, M.N. & Mohd Nor, M.I.H. 2018. Isu dan cabaran pekerjaan orang kurang upaya penglihatan di Malaysia. *Jurnal Psikologi Malaysia* 32(4): 1-10.
- Mustafa, C.S., Halim, H. & Ahmad, J. 2023. Peranan teknologi komunikasi dan maklumat dalam meningkatkan penglibatan golongan orang kurang upaya dalam perniagaan digital. *Jurnal Komunikasi Borneo (JKoB)* 11(1): 285-294.
- Mustaffa, C.S., Halim, H., Ahmad, J., Ishak, Q. & Johari, N. A. 2020. Disability and poverty: A review on social entrepreneurship opportunities for persons with disabilities in Malaysia. *Albukhary Social Business Journal* 1(2): 1-11.
- Nadzri, S., Salina, M.F.M.S. & Rashid, M. 2023. *Cabaran usahawan kurang upaya (UKU) dalam dunia perniagaan* Proceeding of the 10th International Conference on Management and Muamalah 2023 (ICoMM 2023), Selangor. https://conference.uis.edu.my/icomm/10th/images/e proceed ing10/25_Cabara n_Usahawa n_Kura ng_Upaya_UKU_Suhaila_Nadzri_et_al_pp269-286.pdf
- Noh, M.M. M., Basir, S.A., Taib, L., Ahmadun, M. & Husin, W.N.H.W. 2015. Kajian kes pelaksanaan etika kerja Islam (EKI) di Johor Corporation (JCorp): Tumpuan kepada pelaksanaan dan faedahnya. *Jurnal Pengurusan* 45: 105 - 118.
- Nur Aishah, M. A. 2024. *DOSM: 3,856 OKU berkhidmat dalam perkhidmatan awam pada 2023, meningkat 3.5 peratus*. Media Selangor, 12 Disember. Available at <https://mediaselan gor.com/ms/2024/12/24 4609/dosm-3856-oku-berkhidmat-dalam-perkhidmatan-awam-pada-2023-meningkat-3-5-peratus/>
- Oliver, C. 1991. Strategic responses to institutional processes. *Academy Of Management Review* 16(1): 145-179.
- Ortiz García, P. & Olaz Capitán, Á.J. 2021. Entrepreneurship for people with disabilities: From skills to social value. *Frontiers in Psychology* 12(1): 1-12.
- Ova. 2025. Malaysia 756,681 persons with disabilities (OKU) registered with JKM as of January 31, 2024. In.
- Rahim, N.S.A., Abdullah, M.M., Ismail, A.F.M.F., Mat Sani, A., Kamarudin, M.F. & Abdul Kadir, M.A.B. 2025. Framing the entrepreneurial struggles of the visually impaired in Malaysia: A conceptual perspective. *International Journal of Research and Innovation in Social Science* 9(08): 6436-6443
- Ramdan, M.R., Abd Aziz, N.A., Abdullah, N.L., Samsudin, N., Singh, G.S.V., Zakaria, T., ... & Ong, S.Y.Y. 2022. SMEs performance in Malaysia: The role of contextual ambidexterity in innovation culture and performance. *Sustainability* 14(3): 1-18
- Reinders, S., , Dekker, M., van Kesteren, F. & Oudenhuijsen, L. 2019. Inclusive development in Africa. <https://includeplatform.net/wp-content/uploads/2019/07/ID-synthesis-INCLUDE-Final.pdf>
- Renko, M., Parker Harris, S. & Caldwell, K. 2016. Entrepreneurial entry by people with disabilities. *International Small Business Journal* 34(5): 555-578.
- Richey, R., Klein, J.D. & Nelson, W. 2007. Development research: Studies of instructional design and development. In *Jonassen D.H. (Ed). Handbook of research for educational communications and technology (2nd Ed.)*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Rudestam, K. & Newton, R. 2015. *Surviving Your Dissertation: A Comprehensive Guide to Content and Process*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Ryan, G.W. & Bernard, R. 2000. *Data Management and Analysis Methods*. SAGE Publications.
- Rytönen, P.I. & Oghazi, P. 2022. Bringing innovation back in—strategies and driving forces behind entrepreneurial responses in small-scale rural industries in Sweden. *British Food Journal* 124(8): 2550-2565.
- Salamzadeh, A., Dana, L.-P., Mortazavi, S. & Hadizadeh, M. 2022. Exploring the entrepreneurial challenges of disabled entrepreneurs in a developing country. In *Disadvantaged Minorities in Business*.105-128. Springer.
- Scott, W. R. 1995. *Institutions and organizations* (Vol. 2). sage Thousand Oaks, CA.
- Silverman, D. 2007. *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction 3rd Edition*. SAGE Publication.
- SME Corp. Malaysia. 2021. *Kaji Selidik Suku Tahunan SME Corp. Malaysia*. <https://smecorp.gov.my/index.php/my/polisi/2015-12-21-09-21-16/prestasi-pks-dan-outlook>

- Teborg, S., Hünefeld, L. & Gerdes, T. S. 2024. Exploring the working conditions of disabled employees: A scoping review. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology* 19(1): 1-18.
- Tiasakul, S., Abdulzاهر, R. & Bazan, C. 2024. Accessibility of entrepreneurship training programs for individuals with disabilities: A literature review. *Administrative Sciences* 14(8): 1-17.
- Tindiwensi, C.K., Abaho, E., Munene, J.C., Muhwezi, M. & Nkote, I.N. 2021. Entrepreneurial bricolage in smallholder commercial farming: A family business perspective. *Journal of Family Business Management* 11(4): 423-439.
- Tsatsou, P. 2020. Digital inclusion of people with disabilities: A qualitative study of intra-disability diversity in the digital realm. *Behaviour & Information Technology* 39(9): 995-1010.
- Uiras, K., Paulse, N.A., Murangi, A. & Hlatywayo, C.K. 2024. Employment challenges for persons with visual impairment in Windhoek, Namibia. *African Journal of Disability* 13(0): 1-10.
- United Nations. 2015. *Transforming our world: The 2030 Agenda For Sustainable Development*. Available at <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>
- Urbano, D., Turro, A., Wright, M. & Zahra, S. 2022. Corporate entrepreneurship: A systematic literature review and future research agenda. *Small Business Economics* 59(4): 1541-1565.
- Van Niekerk, A.J. 2020. Inclusive economic sustainability: SDGs and global inequality. *Sustainability* 12(13): 1-19.
- Webb, E.J., Campbell, Schwartz, D.T., Richard D, & Sechrest. 1966. *Unobtrusive measures: Nonreactive research in the social sciences*. Chicago: Rand Mc. Nally.
- World Bank. 2025. Disability inclusion. <https://www.worldbank.org/en/topic/disability#:~:text=Over%20a%20billion%20people%2C%20or,outcomes%20than%20persons%20without%20disabil>
- World Health Organisation. 2011. World report on disability. <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability>
- Xiang, D.T.W. & Subramaniam, T. 2025. Challenges in integrating visually impaired persons into employment in Malaysia: An exploratory analysis. *Institutions and Economies* 17(4): 1-26.
- Yakob, S., Abdullah, M.B., Azizan, F.Z., Rusli, R.Z.A., Shafiee, S., Shakir, K.A. & Ramli, A. 2023. Orientasi keusahawanan sebagai pembolehubah perantara antara modal insan dan prestasi Perusahaan Kecil dan Sederhana (PKS). *Jurnal Pengurusan* 68: 1-15.
- Yap, C.S., Keling, W. & Ho, P. L. 2023. Determinants of entrepreneurial performance of rural indigenous women entrepreneurs in Sarawak, Malaysia. *Gender in Management: An International Journal* 38(3): 337-356.
- Zahra, S.A. & Wright, M. 2016. Understanding the social role of entrepreneurship. *Journal of Management Studies* 53(4): 610-629.
- Zhao, W., Wang, A., Chen, Y. & Liu, W. 2021. Investigating inclusive entrepreneurial ecosystem through the lens of bottom of the pyramid (BOP) theory: Case study of Taobao village in China. *Chinese Management Studies* 15(3): 613-640.
- Zulkifli, Z., Mat, N., Isa, R.M. & Ghani, R.A. 2025. Proses Pelantikan semula pesara dalam sektor awam persekutuan di Malaysia: Satu kajian kes. *Jurnal Pengurusan* 75: 1-16.

Mohamad Rohieszan Ramdan (penulis koresponden)

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
Universiti Pendidikan Sultan Idris
35900 Tanjong Malim, Perak, MALAYSIA.
E-Mel: rohieszan@fpe.upsi.edu.my

Nor Liza Abdullah
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.
E-Mel: iza@ukm.edu.my

Nurul Ashykin Abd Aziz
Fakulti Pengurusan Industri
Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah
Lebuh Persiaran Tun Khalil Yaakob,
26300 Gambang, Kuantan, Pahang, MALAYSIA.
E-Mel: sitid365@uitm.edu.my

Siti Daleela Mohd Wahid
Pusat Pengajian Siswazah Perniagaan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.

Fakulti Pengurusan dan Perniagaan
Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Melaka
Kampus Bandaraya Melaka,
110 Off Jalan Hang Tuah, Melaka, MALAYSIA.
E-Mel: sitid365@uitm.edu.my

Fauziah Che Leh
Fakulti Sains Kemanusiaan
Universiti Pendidikan Sultan Idris
35900 Tanjong Malim, Perak, MALAYSIA.
E-Mel: fauziah@fsk.upsi.edu.my