

TAHAP PENGUASAAN PENGETAHUAN, KEMAHIRAN SERTA
PENGALAMAN SEMASA LATIHAN INDUSTRI SEBAGAI
PERSEDIAAN SEBELUM MEMASUKI DUNIA PEKERJAAN
DALAM SEKTOR PELANDONGAN

NORHASLIV BINTI ABU HASSAN



KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

PERPUSTAKAAN KUI TTHO



3 0000 00077072 1



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS □

JUDUL : TAHAP PENGUASAAN PENGETAHUAN, KEMAHIRAN SERTA
PENGALAMAN SEMASA LATIHAN INDUSTRI SEBAGAI
PERSEDIAAN SEBELUM MEMASUKI DUNIA PEKERJAAN DALAM
SEKTOR PELANCONGAN

SESI PENGAJIAN : 2002/2003

Saya _____ NORHASLIN ABU HASSAN
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (PSM/Sarjana/Doktor Falsafah)* ini disimpan di Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis adalah hakmilik Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn.
2. Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. **Sila tandakan (4)

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

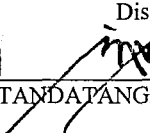
(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh


(TANDATANGAN PENULIS)




(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

124 JLN SAMUDRA SELATAN 8,
TMN SAMUDRA, 68100
BATU CAVES, SELANGOR

TN HJ. JAMALUDDIN HASHIM

Tarikh: 19 MAC 2003

Tarikh: 19 MAC 2003

- CATATAN :
- * Potong yang tidak berkenaan.
 - ** Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.
 - * Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM).

TAHAP PENGUASAAN PENGETAHUAN, KEMAHIRAN SERTA PENGALAMAN
SEMASA LATIHAN INDUSTRI SEBAGAI PERSEDIAAN SEBELUM MEMASUKI
DUNIA PEKERJAAN DALAM SEKTOR PELANCONGAN

NORHASLIN ABU HASSAN

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pendidikan (Teknikal)



PTTA UTTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Jabatan Pendidikan Teknik Dan Vokasional
Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

MAC 2003

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknikal”



Tandatangan :
Nama Pembimbing : TN HAJI JAMALUDDIN BIN HASHIM
Tarikh : 11 MAC 2003

PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TEKNIKAL UNIVERSITI TEKNIKAL MALAYSIA MELAKA

TAHAP PENGUASAAN PENGETAHUAN, KEMAHIRAN SERTA PENGALAMAN
SEMASA LATIHAN INDUSTRI SEBAGAI PERSEDIAAN SEBELUM MEMASUKI
DUNIA PEKERJAAN DALAM SEKTOR PELANCONGAN

NORHASLIN ABU HASSAN

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Pendidikan (Teknikal)

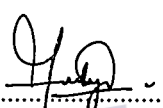
Jabatan Pendidikan Teknik Dan Vokasional
Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

MAC 2003



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya”.

Tandatangan : 

Nama Penulis : NORHASLIN ABU HASSAN

Tarikh : 11 MAC 2003



PTTAUTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Teristimewa untuk ibu tersayang, Pn Robitah Hanom, kakak serta adik kerana dorongan dan kasih sayang yang diberikan menjadi sumber inspirasi dalam pelaksanaan projek sarjana ini.

Teristimewa juga untuk teman-teman istimewa, Najiha, Asmah, Linde, Ija, Aween, Hazreel, Rizuan, Kiki, Minah dan Tompok yang telah banyak membantu dengan iringan ucapan berbilang terima kasih atas segalanya. Sesungguhnya memori bersama kalian tak mungkin dilupakan



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Tidak dilupakan kepada teman-teman seperjuangan yang lain di atas bantuan secara langsung atau tidak langsung dengan ucapan “Selamat menempuhi alam pendidikan”

PENGHARGAAN

Bersyukur saya kehadiran Ilahi kerana dengan limpah dan kurnia~Nya saya dapat menyiapkan projek sarjana ini pada masa yang ditetapkan. Alhamdulillah, setelah melalui segala cabaran dan dugaan sepanjang membuat kajian ini, dengan berkat kekuatan, kemahiran dan pengetahuan yang diberikan oleh Allah S.W.T, akhirnya terhasillah sebuah kajian bagi projek sarjana yang bertajuk “Tahap Penguasaan Pengetahuan, Kemahiran Serta Pengalaman Semasa Latihan Industri Sebagai Persediaan Sebelum Memasuki Dunia Pekerjaan Dalam Sektor Pelancongan.

Di kesempatan ini, dengan berbesar hati, saya ingin merakamkan ucapan jutaan terima kasih kepada pembimbing bagi projek ini iaitu Tuan Haji Jamaluddin bin Hashim di atas segala tunjuk ajar, nasihat dan kerjasama yang jitu bagi membolehkan saya menghasilkan kajian ini sesempurna yang mungkin. Terima kasih juga kepada pihak Politeknik Johor Bahru terutamanya Unit Pelancongan yang telah memberikan kerjasama yang cukup baik semasa proses kajian ini dimulakan hinggalah ia berakhir.

Buat ibu tersayang, Pn Robitah Hanom Md. Amin, terima kasih yang tidak terhingga atas sumbanganmu dalam segala hal. Penghargaan ini juga ditujukan khas buat rakan-rakan serumah iaitu Nornajiha Kamdi, Norasmah Jaafar, NurAzureen Jaafar, Safiza Alfian Yusuf, Haslinda Abd. Hamid, Hazreel Hasmi, Rizuan Zainal dan Mohd Izal yang begitu banyak memberi pertolongan, dorongan dan juga motivasi buat diri saya.

ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk meninjau “Tahap Penguasaan Pengetahuan, Kemahiran serta Pengalaman Semasa Latihan Industri Sebagai Persediaan Sebelum Memasuki Dunia Pekerjaan Dalam Sektor Pelancongan”. Kajian ini difokuskan kepada para pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru. Tinjauan ini juga cuba menentukan aras atau tahap pelajar terhadap penguasaan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari sepanjang tempoh pengajian di POLIJB, penguasaan kemahiran yang melibatkan kemahiran berkomunikasi, kemahiran penggunaan komputer dan kemahiran-kemahiran lain yang diperlukan sebelum menceburkan diri dalam sektor pelancongan serta pengalaman pelajar semasa menjalani latihan industri dalam bidang pelancongan. Dengan ini, satu set soal selidik telah diedarkan kepada sejumlah 36 orang pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan semester 6 di Politeknik Johor Bahru. Sebelum itu, kajian rintis juga telah dijalankan untuk menjamin kebolehpercayaan soalan-soalan tersebut dengan pengesahan kandungan melalui khidmat pakar. Maklumat yang terkumpul telah dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan kaedah peratusan dan min dalam perisian komputer SPSS. Hasil kajian ini menunjukkan tahap penguasaan pelajar terhadap ketiga-tiga perkara adalah sederhana sahaja. Ini bermakna masih terdapat beberapa perkara yang perlu diperbaiki di mana beberapa cadangan dan saranan telah dikemukakan. Cadangan ini juga membawa kepada penghasilan produk yang berupa Senarai Semak dalam bentuk laman web.



ABSTRACT

The purpose of this study is mainly to survey about “The Mastery Levels On Knowledge, Skills and Industrial Training Experience Before Entering the Working World in Tourism Sector”. The study is focusing on the final semester students of Diploma in Tourism Management in Polytechnic Johor Bahru. The study concerns about the students’ level of mastery in terms of their knowledge gained through the whole years of study, several skills that includes the communication skill, computer literacy skill and other skills that are needed in tourism industry and also the students’ industrial training experience before they get into the real business of tourism industry. Sets of questionnaires has been distributed to all the 6th semester students of Diploma in Tourism Management in Polytechnic Johor Bahru. Before that, pilot study has been conducted in order to determine the realibility of the questionnaire and the content validity from the field expert. Information gathered has been analysed in descriptive approach by using the method of percentage and mean in the SPSS software. The result of the survey shows that the students have a moderate level of mastery on the three matters. This means that, there are certain areas to be improved in which several recommendations are presented in this study. The solutions also have brought to the development of product in which, a Check List in the form of website has been produced.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGESAHAN STATUS KAJIAN	
	PENGESAHAN PEMBIMBING	
	HALAMAN JUDUL	ii
	PERAKUAN PELAJAR	iii
	RUANGAN DEDIKASI	iv
	PENGHARGAAN	v
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	KANDUNGAN	viii
	SENARAI JADUAL	ix
	SENARAI RAJAH	x
	SENARAI SINGKATAN	x
	SENARAI LAMPIRAN	xi

BAB 1	Pengenalan
--------------	-------------------

	1.1 Pendahuluan	1
--	-----------------	---

1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Pernyataan Masalah	11
1.4 Objektif Kajian	12
1.5 Persoalan Kajian	12
1.6 Kepentingan Kajian	13
1.7 Skop Kajian	14
1.8 Batasan Kajian	15
1.9 Kerangka Operasi	15
1.10 Kerangka Teori	18
1.11 Definisi	19

BAB II

SOROTAN KAJIAN

2.1 Pengenalan	22
2.2 Perkembangan Industri Pelancongan di Malaysia	23
2.3 Pengambilan Pekerja di dalam Industri Pelancongan	24
2.4 Pengambilan Pekerja di dalam Industri Pelancongan di Malaysia	25
2.5 Hubungan Antara Industri Pelancongan dan Institusi Pengkajian Tinggi	26
2.6 Kurikulum Bidang Pelancongan	27
2.7 Ilmu Pengetahuan	28
2.8 Kemahiran-kemahiran Yang Perlu Di Dalam Dunia Pekerjaan	29
2.9 Latihan Industri	32
2.10 Kerjasama Politeknik Johor Bahru Dengan Pihak Industri Dalam Perlaksanaan Program Latihan Industri	36



BAB III METODOLOGI PENYELIDIKAN

3.1	Pengenalan	39
3.2	Rekabentuk Kajian	40
3.2.1	Kaedah Kualitatif dan Kuantitatif	40
3.3	Responden	41
3.4	Instrumentasi	42
3.5	Kajian Rintis	44
3.6	Kaedah Pengumpulan Data	45
3.6.1	Data Utama (<i>Primary</i>)	45
3.6.2	Data Sampingan (<i>Secondary</i>)	46
3.7	Kaedah Analisis Data	46
3.8	Kaedah Intepretasi Data	48
3.9	Andaian	49

BAB IV DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	50
4.2	Bahagian A : Analisis Kajian Rintis	51
4.3	Proses Penganalisaan Data	52
4.4	Bahagian B : Analisis Terhadap Maklumat Diri Responden	53
4.4.1	Jantina	54
4.4.2	Bangsa	54
4.4.3	Peringkat Umur	55
4.4.4	Nilai CGPA Terakhir Diperolehi	56

4.4.5	Pengalaman Bekerja Dalam Sektor Pelancongan	56
4.4.6	Tempat Menjalani Latihan Industri	57
4.5	Bahagian C : Analisis Terhadap Tahap Penguasaan Pengetahuan Pelajar	58
4.6	Bahagian D : Analisis Terhadap Tahap Penguasaan Kemahiran Pelajar	60
4.6.1	Analisis Terhadap Tahap Penguasaan Kemahiran Berkomunikasi	61
4.6.2	Analisis Terhadap Tahap Penguasaan Kemahiran Berkomputer	62
4.6.3	Analisis Terhadap Tahap Penguasaan Kemahiran-kemahiran Lain Yang Diperlukan Dalam Industri Pelancongan	63
4.7	Bahagian E : Analisis Terhadap Tahap Pengalaman Responden Semasa Latihan Industri	66
4.8	Bahagian F : Analisis Terhadap Pendapat dan Cadangan Responden	68

BAB V

PERBINCANGAN, KESIMPULAN & CADANGAN

5.1	Pendahuluan	70
5.2	Perbincangan	71
5.2.1	Analisis Terhadap Tahap Penguasaan Pengetahuan Pelajar	71
5.2.2	Analisis Terhadap Tahap Penguasaan Kemahiran Pelajar	72

5.2.3 Analisis Terhadap Tahap Pengalaman Responden Semasa Latihan Industri	74
5.3 Kesimpulan	76
5.4 Cadangan	79
5.5 Cadangan Kajian Selanjutnya	82

BAB VI PEMBANGUNAN PRODUK

6.1 Pengenalan	83
6.2 Latarbelakang Penghasilan Produk	84
6.3 Objektif Penghasilan Produk	85
6.4 Batasan Kajian Produk	85
6.5 Kegunaan Produk	86
6.6 Kelebihan Produk	87
6.7 Sasaran Penggunaan Produk	87
6.8 Kronologi Pembinaan Produk	88
6.9 Permasalahan Dalam Membangunkan Produk	91
6.10 Penutup	92

SENARAI RUJUKAN	93
------------------------	-----------

LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Jawapan Skala Likert	43
3.2	Bahagian-bahagian Dalam Borang Soal Selidik	44
3.3	Perkara-perkara Di Dalam Borang Soal Selidik	48
4.1	Nilai Kebolehpercayaan, n=100	52
4.2	Bilangan Jantina	54
4.3	Bangsa Responden	55
4.4	Peringkat Umur Responden	55
4.5	Nilai CGPA Terakhir yang Diperolehi	56
4.6	Pengalaman Bekerja Dalam Sektor Pelancong	57
4.7	Tempat Responden Menjalani Latihan Industri	57
4.8	Pengkelasan Tahap Penguasaan Responden	58
4.9	Taburan Tahap Penguasaan Pengetahuan Responden	59
4.10	Taburan Tahap Penguasaan Kenahiran Berkomunikasi	61
4.11	Taburan Tahap Penguasaan Kemahiran Komputer	62
4.12	Taburan Tahap Penguasaan Kemahiran-Kemahiran Lain	

	Yang Diperlukan Dalam Industri Pelancongan	63
4.13	Taburan Tahap Penguasaan Kemahiran Responden Secara Keseluruhan	65
4.14	Taburan Tahap Pengalamam Responden Semasa Latihan Industri	67
4.15	Keperluan Untuk Senarai Semak Diperkenalkan	69
4.16	Bentuk Senarai Semak Yang Diinginkan	69



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Carta Kerangka Operasi	17
1.2	Kerangka Teori	18
6.1	Langkah-langkah Penghasilan Produk	88



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI SINGKATAN

POLIJB	Politeknik Johor Bahru
PSA	Politeknik Shah Alam
DPP	Diploma Pengurusan Pelancongan

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
----------	-------	------------

- | | | |
|---|-------------------------|--|
| A | Borang Soal Selidik | |
| B | Analisis Alpha Cronbage | |
| C | Rajah Dapatan Kajian | |



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Dalam abad ini, negara Malaysia sedang menuju ke arah wawasan 2020 yang mempunyai misi dan visi yang tersendiri untuk menjadi sebuah negara maju. Seajar dengan itu, negara kita telah mula berkembang pesat dalam pelbagai bidang termasuklah bidang pelancongan yang merupakan sektor ketiga terpenting dalam menyumbang kepada pendapatan negara. Oleh itu, untuk memantapkan lagi industri pelancongan, maka aspek yang penting adalah untuk memastikan tenaga kerja mempunyai kemahiran, pengetahuan serta teknik yang kukuh dalam bidang ini. Justeru itu, bidang pendidikan adalah merupakan saluran utama untuk memastikan tenaga kerja yang dilahirkan mempunyai ciri-ciri yang diperlukan oleh industri pelancongan yang semakin berkembang (Asmidar, 2001).

Di negara kita, terdapat beberapa buah institusi pengajian tinggi awam dan swasta serta kolej-kolej yang menawarkan program Pengurusan Pelancongan, Hotel dan Hospitaliti serta pelbagai lagi program pendidikan yang berkaitan dengan sektor perkhidmatan. Ia lahir atas kesedaran kerajaan tentang betapa pentingnya gunatenaga kerja dalam industri ini untuk memastikan penawaran produk dan servis yang berkualiti. Oleh itu, sumber manusia perlu diisi dan dilatih serta diberi pendidikan yang secukupnya dalam bidang ini. Dalam hal ini, Politeknik di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia juga tidak ketinggalan dalam menawarkan kursus-kursus seperti ini. Lanjutan daripada itu, sekarang ini terdapat 2 buah politeknik yang menawarkan Program Pengurusan Pelancongan kepada para pelajar yang ingin memilih bidang pelancongan sebagai kerjaya mereka. Politeknik tersebut adalah Politeknik Johor Bahru (POLIJOB) dan Politeknik Shah Alam (PSA). Kedua-dua politeknik ini menawarkan Program Pengurusan Pelancongan di peringkat sijil dan hanya Politeknik Johor Bahru sahaja yang menawarkan program ini di peringkat diploma.

Politeknik merupakan salah satu pusat pengajian yang mana asas pendidikannya adalah berdasarkan pendidikan teknikal dan vokasional. Sebagai salah sebuah pusat pengajian, maka adalah menjadi misi kesemua politeknik di Malaysia ini untuk melahirkan pelajar-pelajar yang berwibawa dari segenap segi, iaitu dari segi penguasaan pengetahuan, kemahiran dan pemikiran yang tinggi bagi memenuhi keperluan pasaran buruh, terutamanya dalam pasaran industri yang dipelopori oleh pihak swasta. Pelajar ini juga seharusnya mampu menghadapi apa jua cabaran demi memenuhi hasrat dan seruan kerajaan, agar tenaga buruh yang dihasilkan oleh pusat-pusat pengajian di Malaysia adalah merupakan pekerja yang berkualiti dan mampu bersaing dalam apa jua bidang yang diceburi (Dewan Siswa, 2000). Oleh yang demikian, adalah menjadi tanggungjawab politeknik-politeknik di Malaysia untuk melahirkan pelajar-pelajar yang dapat menunjukkan contoh yang baik dan imej yang berprestij serta berwibawa lebih-lebih lagi dalam penguasaan pengetahuan dan kemahiran, setanding dengan pelajar-pelajar dari institusi-institusi pengajian yang lain. Ini bagi membolehkan para pelajar mampu menghadapi cabaran yang bakal dihadapi dalam industri yang diceburi. Selain



itu juga, pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi semasa menuntut itu dapat dijadikan panduan kepada pelajar untuk bersaing dengan para pekerja yang lain dalam kerjaya yang mereka ceburi. Namun persoalannya di sini, adakah politeknik-politeknik yang ada sekarang telah mengeluarkan pelajar-pelajar yang berkualiti dari segi penguasaan pengetahuan dan kemahiran bagi memenuhi pasaran tenaga buruh yang semakin mencabar setanding dengan kemajuan dan kepesatan pembangunan negara?

IDP Education Australia dan National Centre for Vocational Education Research (NCVER) di bawah kontrak Kementerian Pendidikan Malaysia telah menjalankan kajian ke atas pekerja lepasan politeknik tahun 1999 melaporkan bahawa majikan secara keseluruhannya berpuas hati dengan pekerja lepasan politeknik kerana mereka merupakan tenaga buruh yang berkualiti. Mereka bukan sahaja dapat menguasai ilmu pengetahuan yang telah ditimba sepanjang tempoh pengajian, malahan tahap penguasaan terhadap beberapa jenis kemahiran juga memuaskan. Tambahan pula para pelajar politeknik-politeknik seluruh Malaysia juga dimestikan menjalani latihan industri selama satu semester sebagai pendedahan permulaan terhadap alam pekerjaan yang bakal mereka alami. Bertitik tolak daripada kepuasan hati para majikan ini, mereka berhasrat untuk terus mengambil lepasan politeknik sebagai sumber tenaga kerja yang utama di syarikat mereka (Siti Hasmiza, 2001).

Namun, kajian ini hanya berkaitan dengan pelajar-pelajar yang mengikuti pengajian dalam bidang-bidang teknikal seperti bidang kejuruteraan, mekanikal, elektronik dan seni bina. Tetapi bagaimana pula dengan prestasi pelajar-pelajar yang mengikuti kursus pengurusan dan perkhidmatan?

Melalui perubahan mendadak senario dunia pelancongan yang dihasilkan daripada ledakan maklumat dan globalisasi, ianya memerlukan kita menitikberatkan ilmu pengetahuan, kemahiran dan latihan untuk menyediakan seorang pekerja mahir dalam bidang pelancongan yang inovatif, berkualiti dan produktif. Masa depan pendidikan ditentukan oleh perubahan teknologi dan masyarakat sekitarnya. Sekiranya pelajar tidak melakukan perubahan pemikiran dan tiada kemahiran serta kreatif dalam pencarian pekerjaan, maka institusi pengajian tinggi akan mempunyai hanya sedikit atau tiada nilai yang sebenar kepada pelajar-pelajarnya. Ini kerana pada hari ini, majikan bukan hanya berminat mengambil pelajar yang mempunyai kelulusan yang tertentu semata-mata, tetapi juga mengambil kira pengetahuan, kemahiran, pengalaman, tingkah-laku, integriti, sifat berdikari dalam menyelesaikan masalah, imaginasi dan perasaan ingin tahu pelajar.

Perlaksanaan kurikulum juga tidak dinafikan amat penting bagi merealisasikan keberkesanan pendidikan. Beberapa kaji selidik yang telah dijalankan oleh pelajar-pelajar Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO) antaranya seperti yang telah dijalankan oleh Suhaila (2001) dan Jamaliah (2001) dalam mengenalpasti unsur-unsur yang menjadikan pengajaran lebih efektif dan dapat dilaksanakan oleh pelajar dalam dunia pekerjaan apabila tamat pengajian kelak. Antara cadangan mereka ialah kurikulum perlu dirangka dengan mengambilkira pelbagai pertimbangan termasuklah aspek matapelajaran, kemahiran, individu, persekitaran dan juga keperluan semasa bagi menghasilkan matlamatnya.

1.2 Latar Belakang Masalah

Ramai orang berpendapat bahawa memasuki bidang pelancongan adalah merupakan satu kelebihan dan memberikan prospek yang baik dalam bidang kerjaya. Meskipun bukan semua institusi pengajian awam menyediakan peluang melanjutkan pelajaran dalam bidang pelancongan, iaitu setakat ini hanya Universiti Teknologi Mara (UiTM), Universiti Utara Malaysia (UUM) serta beberapa buah Politeknik sahaja, namun terdapat banyak institusi pengajian tinggi swasta yang lain menawarkan kursus ini. Ia menunjukkan bahawa kursus ini sedang mendapat permintaan tinggi daripada masyarakat. Oleh kerana inilah, sudah pasti para pelajar lepasan politeknik akan menghadapi saingan sengit bukan sahaja daripada pelajar lepasan institusi pengajian awam, malahan swasta juga.

Bidang pekerjaan, terutamanya di dalam sebuah industri yang besar pada masa kini memerlukan kemahiran tenaga sumber manusia supaya mempunyai kepelbagaian dalam kemahiran. Sesebuah organisasi menyedari bahawa untuk terus kekal dalam sebuah industri terutamanya industri pelancongan, mereka memerlukan pekerja yang terlatih, berkemahiran, berpengetahuan dan berketrampilan dalam melaksanakan tugas yang diberi (Roslina, 2001). Dengan memperlengkapkan diri serta menguasai ilmu pengetahuan, kemahiran serta pengalaman dalam latihan industri, pelajar pasti akan dapat memberikan saingan dalam meraih pekerjaan kelak.

Menurut Menteri Sumber Manusia, YB Datuk Dr Fong Chan Onn (2000) di dalam ucapan beliau di Majlis Konvokesyen Institut Latihan Jabatan Tenaga Rakyat, berharap agar graduan dapat melengkapkan diri dengan menguasai pengetahuan dan kemahiran yang berguna sebagai persediaan untuk menghadapi keperluan dan cabaran kerjaya mereka pada masa hadapan. Menurut beliau lagi, para graduan juga perlu bersedia dalam meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan juga kelayakan untuk

bersaing dan menghadapi cabaran-cabaran di dalam alam pekerjaan. Ini kerana pada masa kini, apa yang membimbangkan ialah kadar pengambilan pekerja yang kurang memberangsangkan terutama sekali dalam sektor perkhidmatan. Ini berlaku disebabkan ketidaksecocokan di antara kelayakan yang ditetapkan oleh majikan dengan kelayakan calon seperti kekurangan kemahiran yang diperlukan oleh majikan di kalangan pencari-pencari pekerjaan.

Isu pelajar pusat pengajian tinggi yang kurang berkemahiran daripada aspek interpersonal dan kemahiran bersosial semasa mereka memulakan kerjaya sudah lama diperkatakan dan diperdebatkan. Ini turut ditekankan oleh Stephen dan Philips (1996), iaitu:

“Graduan pada hari ini mempunyai kelebihan dalam pengetahuan teknikal. Mereka boleh menyelesaikan masalah program linear, membuat pengiraan simpan kira, membangunkan pelan pemasaran yang baik serta berkebolehan dalam literasi komputer. Walaupun mereka berkebolehan dari segi teknikal, tetapi kebanyakannya kurang dari segi kemahiran sosial dan interpersonal dalam pengurusan manusia. Jika terdapatnya kawasan yang sepatutnya diperbaiki dalam sesebuah institusi pengajian, ianya adalah dalam memperbaiki ‘kemahiran kemanusiaan’ bagi setiap graduan”.

Pelbagai usaha telah dijalankan oleh pelbagai pihak bagi mengatasi masalah ini terutamanya pusat-pusat pengajian yang melahirkan tenaga kerja untuk pasaran buruh. Contohnya, pihak institusi pengajian telah bekerjasama dengan pihak swasta dan kerajaan untuk menjayakan latihan industri bagi membolehkan para pelajar mempraktikkan teori yang diperolehi di dalam kelas untuk disesuaikan dengan keadaan sebenar pekerjaan. Tidak ketinggalan juga khidmat nasihat dan juga bengkel bagi tujuan meningkatkan prestasi dan kualiti kerja. Ini bertujuan supaya para pekerja dapat menyumbangkan tenaga dan pemikiran mereka dengan lebih baik dan berkualiti.

Namun sehingga ke hari ini, fenomena pelajar-pelajar pusat pengajian tinggi yang tidak berkualiti masih menghantui pusat-pusat pengajian tersebut dan menjadi satu dilema kepada organisasi. Kenyataan ini turut dinyatakan oleh Fahda Nur Ahmad (2000) yang menyatakan bahawa pelajar institusi pengajian tinggi adalah kurang dinamik dan tidak mampu berfikir secara futuristik. Rahman (2001) menyatakan salah satu faktor utama punca pengangguran ialah kurangnya kemampuan graduan untuk menganjalkan diri dalam pemilihan pekerjaan.

Menurut Zaidatol Akmaliah (1993), hubungan positif antara pendidikan dengan pekerjaan memang telah diterima umum dan ini membuktikan pendidikan menyediakan kemudahan untuk mendapat sesuatu pekerjaan. Namun begitu, kecemerlangan dalam pendidikan sahaja bukanlah faktor penting yang membolehkan seseorang individu itu menjawat dan menyempurnakan pekerjaan mereka.

Dewasa ini, pencapaian akademik sahaja bukanlah kayu pengukur untuk mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian. Menurut Alis (2001), sesuatu jenis kemahiran, sijil, diploma, ijazah dan pendidikan amnya ditentukan oleh pasaran tenaga manusia dan bukan lagi dinilai oleh kerajaan. Oleh yang demikian, sijil seperti diploma mahupun ijazah tidak lagi digunakan sebagai penapis untuk mendapatkan pekerjaan yang diingini apatah lagi memandangkan peningkatan mendadak pencari-pencari kerja golongan profesional iaitu pemegang-pemegang diploma dan ijazah seperti yang dilaporkan dalam Laporan Ekonomi 2000/01. Ini menjadikan persaingan dikalangan mereka bertambah sengit.

Oleh kerana dengan memiliki sijil, diploma atau ijazah bukanlah kunci utama untuk mendapatkan pekerjaan, banyak kajian telah dilakukan untuk mengenalpasti aspek-aspek yang dikehendaki oleh industri termasuklah kemahiran-kemahiran yang diperlukan oleh industri terhadap pemegang-pemegang sijil, diploma dan ijazah. Dalam

perkembangan ekonomi yang memberangsangkan ekoran daripada peningkatan prestasi dalam sektor perkhidmatan, pelajar-pelajar terutamanya di peringkat institusi pengajian tinggi perlu menguasai aspek-aspek yang dikehendaki oleh sektor ini terutamanya kemahiran asas bagi membolehkan diri mereka mendapat pekerjaan selepas menamatkan pengajian kelak.

Sungguhpun begitu, masih terdapat ramai pelajar yang sukar mendapatkan pekerjaan yang bersesuaian dengan bidang yang diambil. Ini adalah juga berdasarkan pengalaman pengkaji sendiri yang pernah mengambil kursus pelancongan di mana hampir semua rakan sekelasnya tidak melibatkan diri di dalam bidang pelancongan itu sendiri. Menurut tinjauan pengkaji, kebanyakan daripada rakan sekelas kurang penguasaan dari segi pengetahuan dan kemahiran serta ketiadaan maklumat berkenaan arah kerjaya mereka dalam bidang pelancongan. Tambahan pula latihan industri telah dimansuhkan daripada kurikulum. Sedangkan, kita sedia maklum bahawa untuk menceburi bidang ini, para graduan perlu memperlengkapkan diri masing-masing bukan sahaja dengan penguasaan ilmu pengetahuan serta kemahiran, malahan pendedahan serba sedikit terhadap industri pelancongan juga amatlah diperlukan.

Penyelidikan ke atas pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan terhadap tahap penguasaan mereka dari segi ilmu pengetahuan, kemahiran serta pengalaman mereka semasa latihan industri yang diperolehi melalui program yang diambil adalah perlu sebagai persediaan menghadapi dunia pekerjaan yang sebenar. Maklumat pelajar ini boleh mempengaruhi kurikulum yang sedia ada. Program Diploma Pengurusan Pelancongan (DPP) baru sahaja diperkenalkan dalam tahun 1998 di politeknik. Ia boleh dikira masih baru serta hanya beberapa *batch* sahaja yang sudah menamatkan pengajian. Pelajar yang memasuki program DPP adalah mereka yang terdiri daripada lepasan SPM dan juga pelajar-pelajar lepasan Sijil Pengurusan Pelancongan daripada politeknik. Mereka yang memasuki program ini biasanya berumur antara 18-20 tahun ke atas. Setelah melengkapkan diri dengan menguasai pelbagai ilmu pengetahuan,

kemahiran serta pengalaman semasa latihan industri, maka barulah pelajar boleh bersiap sedia dan yakin untuk memasarkan diri dalam industri pelancongan. Ini kerana industri pelancongan memerlukan tenaga kerja yang mempunyai pelbagai kemahiran, pengetahuan dan teknik serta pengalaman yang berkaitan dalam bidang pelancongan seperti penginapan, perkhidmatan, makanan, agensi pengembaraan, 'tour-operation', penerbangan dan sebagainya (Witt & Moutinho, 1994).

Selain daripada itu, peranan politeknik juga adalah untuk menyediakan pelajar-pelajar yang mahir dan berkebolehan dalam menggunakan komputer dan perisian-perisian tertentu. Ini kerana, kurikulum di Politeknik haruslah selari dengan keperluan pasaran industri yang terkini supaya pelajar-pelajar yang telah menamatkan pengajian dapat mengaplikasikan ilmu dan kemahiran yang dipelajari di Politeknik apabila bekerja kelak (Suhaila, 2001).

Dalam buku *Tourism Marketing and Management Handbook*, penulis telah menggambarkan kerjaya dalam bidang pelancongan adalah seperti berikut: "Pekerjaan dalam bidang pelancongan yang selalunya dilihat sebagai pekerjaan yang *glamour* dan senang, adalah sebenarnya bidang yang susah. Seseorang itu haruslah mempunyai pengetahuan yang cukup luas mengenai pelancongan sama ada di dalam atau luar negara di samping beberapa kemahiran yang melibatkan latihan yang berterusan. Stamina fizikal yang tinggi juga diperlukan bagi menjalani kerja-kerja dalam bidang pelancongan yang mana seseorang itu haruslah tahan berdiri berjam-jam di bawah sinaran matahari terik serta cuaca yang lembap dan panas serta terpaksa menangani pelbagai tekanan daripada orang ramai", (Witt dan Moutinho; 1994). Berdasarkan kepada kenyataan di atas, maka para pelajar perlu bersedia bukan sahaja daripada aspek-aspek pengetahuan dan kemahiran yang boleh diperolehi daripada program yang mereka ikuti, tetapi perlu juga menekankan aspek fizikal, mental, rohani dan jasmani.

Menurut Unit Pelancongan Politeknik Johor Bahru, program Diploma Pengurusan Pelancongan telah menggabungkan pelbagai aspek seperti pengetahuan, kemahiran dan latihan kepada setiap pelajar untuk memenuhi kehendak industri. Kenyataan ini menunjukkan bahawa program DPP dapat memberikan kemahiran, pengetahuan dan latihan kepada para pelajar seperti yang diperlukan oleh industri pelancongan. Oleh itu, menjadi tanggungjawab pelajar itu sendiri untuk melengkapkan diri serta menguasai bidang pengurusan pelancongan sebelum mereka memasuki alam pekerjaan yang sebenar. Pada dasarnya, memang segala perancangan sudah direkabentuk dengan baik untuk mencapai matlamat sebenar program DPP bagi menyediakan tenaga kerja yang mahir dan separa mahir dalam industri pelancongan, tetapi mungkin apa yang diharapkan tidak kesampaian.

Daripada kenyataan di atas, aspek pelajar juga perlu diambil kira untuk meningkatkan lagi kualiti sesuatu program. Maklumbalas daripada mereka boleh dijadikan maklumat untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang wujud dalam sesebuah program pendidikan serta industri pelancongan. Walaupun begitu, adalah menjadi tanggungjawab mereka untuk melengkapkan diri dalam bidang pengurusan pelancongan, iaitu mereka mesti menamatkan pengajian dalam program DPP terlebih dahulu dengan menguasai pengetahuan, kemahiran serta latihan industri dalam sektor pelancongan sebelum dapat membina kerjaya dalam industri tersebut.

Oleh yang demikian, adalah menjadi hasrat pengkaji untuk meninjau tahap penguasaan pelajar-pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan yang akan menamatkan pengajian tidak lama lagi dari segi pengetahuan, kemahiran serta tahap pengalaman semasa latihan industri.

1.3 Penyataan Masalah

Kesan daripada masalah ekonomi menyebabkan kemerosotan sektor korporat, sektor pengurusan dan pentadbiran serta perkhidmatan profesional. Ini menyebabkan majikan mempunyai banyak pilihan untuk memilih graduan yang lebih baik dalam semua segi. Majikan bukan sahaja akan memilih graduan yang mempunyai pencapaian akademik yang baik, tetapi juga akan memilih graduan yang mempunyai kemahiran-kemahiran serta pengalaman yang sangat diperlukan oleh pihak majikan (Suraya Akmar, 2001). Oleh sebab itu, pengkaji telah mengkaji tentang tahap penguasaan pengetahuan, kemahiran serta latihan industri ke atas para pelajar semester akhir program Diploma Pengurusan Pelancongan POLIJB. Kajian dijalankan kerana didapati pada masa ini, peluang pekerjaan yang ditawarkan perlu memenuhi beberapa kriteria yang dikehendaki majikan berdasarkan iklan-iklan yang dibuat di media massa. Penyelidikan ke atas pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan ini adalah perlu untuk mendapatkan maklumbalas pelajar terhadap program yang diambil dan tahap penguasaan mereka sebagai persediaan untuk menghadapi dunia pekerjaan berdasarkan kehendak majikan tersebut. Kajian ini akan meninjau tahap penguasaan pelajar yang mencakupi pengetahuan, kemahiran serta pengalaman semasa latihan industri iaitu:

- i) Sejauhmanakah penguasaan pelajar dari segi pengetahuan-pengetahuan dalam bidang pelancongan yang diperolehi daripada program DPP?
- ii) Sejauhmanakah penguasaan pelajar dari segi kemahiran berkomunikasi, kemahiran penggunaan perisian komputer serta kemahiran-kemahiran lain yang diperlukan sebagai persediaan sebelum memasuki dunia pekerjaan?
- iii) Sejauhmanakah tahap pengalaman pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan dalam bidang latihan industri yang telah dijalani?

1.4 Objektif Kajian

Tujuan kajian ialah untuk :

- i) Meninjau tahap penguasaan pelajar dari segi pengetahuan yang diperolehi melalui program Diploma Pengurusan Pelancongan.
- ii) Meninjau tahap penguasaan pelajar dari segi kemahiran berkomunikasi, kemahiran penggunaan perisian komputer serta kemahiran-kemahiran lain yang diperlukan sebagai persediaan sebelum memasuki dunia pekerjaan.
- iii) Meninjau tahap pengalaman pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan melalui latihan industri yang telah dijalani.
- iv) Menghasilkan senarai semak/ *check list* yang diperlukan sebagai satu penyelesaian masalah melalui kajian.

1.5 Persoalan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tahap penguasaan pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru dari segi pengetahuan, kemahiran serta pengalaman latihan industri mereka sebagai persediaan menghadapi dunia pekerjaan dalam bidang pelancongan. Persoalan yang difokuskan adalah :

- i) Adakah pelajar-pelajar sudah cukup menguasai ilmu pengetahuan yang berdasarkan objektif kurikulum yang ditimba sepanjang tempoh kursus?
- ii) Adakah pelajar-pelajar sudah cukup menguasai kemahiran berkomunikasi, kemahiran penggunaan perisian komputer serta kemahiran-kemahiran lain yang diperlukan sebagai persediaan sebelum memasuki dunia pekerjaan dalam bidang pelancongan?
- iii) Sejauhmanakah pengalaman semasa latihan praktikal/industri telah dicapai oleh pelajar?

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini amat penting kerana dapat memberikan maklumat yang berguna berkaitan tahap penguasaan pelajar dari segi pengetahuan, kemahiran serta pengalaman latihan industri sebagai persediaan bagi mereka yang bakal menceburi dunia pekerjaan dan kaitannya dengan kurikulum di Politeknik. Dalam hal ini, diharap sebarang permasalahan dan kepincangan sama ada daripada pelajar ataupun pembelajaran dan pengajaran serta kurikulum dapat diperbetulkan agar bersesuaian dengan keadaan permintaan semasa bagi sektor pelancongan khususnya. Usaha dan cadangan ini dapat menghasilkan pelajar yang berkemahiran dan berpengetahuan luas dalam banyak perkara. Justeru itu akan mampu menyerlah dan menonjolkan keistimewaan tersendiri pelajar keluaran Politeknik.

Hasil daripada kajian ini dapat dijadikan sebagai panduan terutamanya kepada para pelajar program Diploma Pengurusan Pelancongan dalam mengintegrasikan keperluan pengetahuan, kemahiran serta pengalaman latihan industri mereka dengan persekitaran sebenar yang akan ditempuhi pelajar.

1.7 Skop Kajian

Penekanan kajian menjurus kepada :

- i) Kegunaan ilmu pengetahuan, kemahiran dan latihan industri yang diperolehi daripada matapelajaran yang telah diajar sehingga semester enam bagi program Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru.
- ii) Melibatkan hanya pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan di salah sebuah Politeknik daripada 2 buah Politeknik yang menawarkan program Pengajian Pelancongan iaitu Politeknik Johor Bahru.



PTTAUTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

1.8 Batasan Kajian

Batasan bagi kajian ini merangkumi :

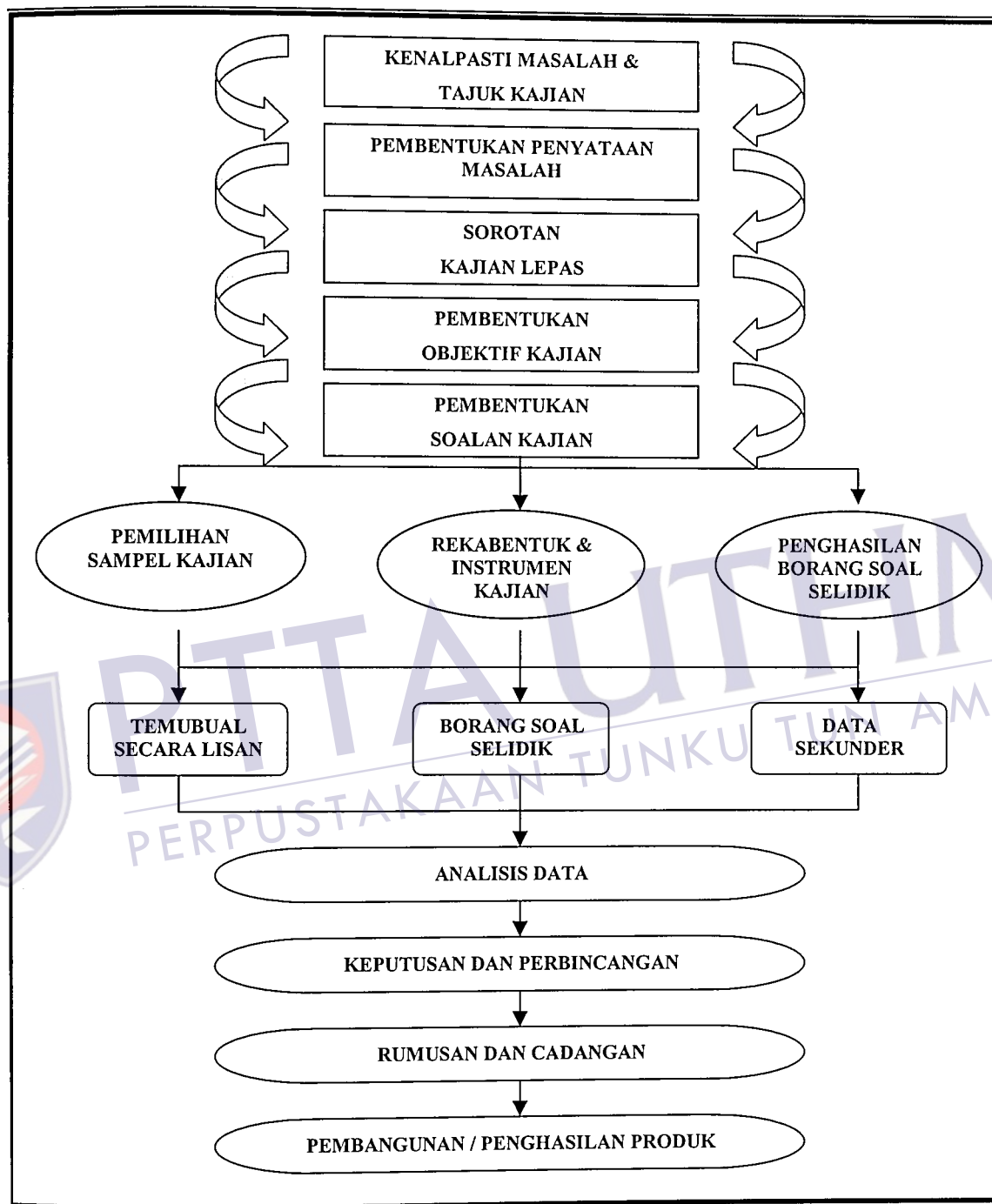
- i) Data yang diperolehi bergantung kepada responden yang terlibat iaitu pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan semester akhir sahaja. Keikhlasan jawapan amatlah perlu kerana sekiranya ada unsur-unsur penipuan, maka sudah tentulah ianya memberikan gambaran dan keputusan yang tidak relevan dan sah.
- ii) Kajian hanya dilakukan di sebuah Politeknik sahaja. Dengan itu, keputusan yang diperolehi tidaklah tepat secara keseluruhannya. Ini kerana pengkaji hanya mempunyai tempoh masa serta bantuan kewangan yang terhad untuk menyiapkan penyelidikan ini.
- iii) Responden hanya mempunyai pengalaman latihan industri selama enam bulan sahaja dan tidak mengalami situasi pekerjaan yang sebenar.

1.9 Kerangka operasi

Kerangka operasi adalah satu rangka kerja yang dibina dengan teliti untuk menerangkan secara ringkas bagaimana kajian ini dijalankan. Secara dasarnya, kajian ini dijalankan berpandukan kepada Rajah 1.1 di bawah. (Sumber: A.J Veal, 1992, Research Methods For Leisure & Tourism).

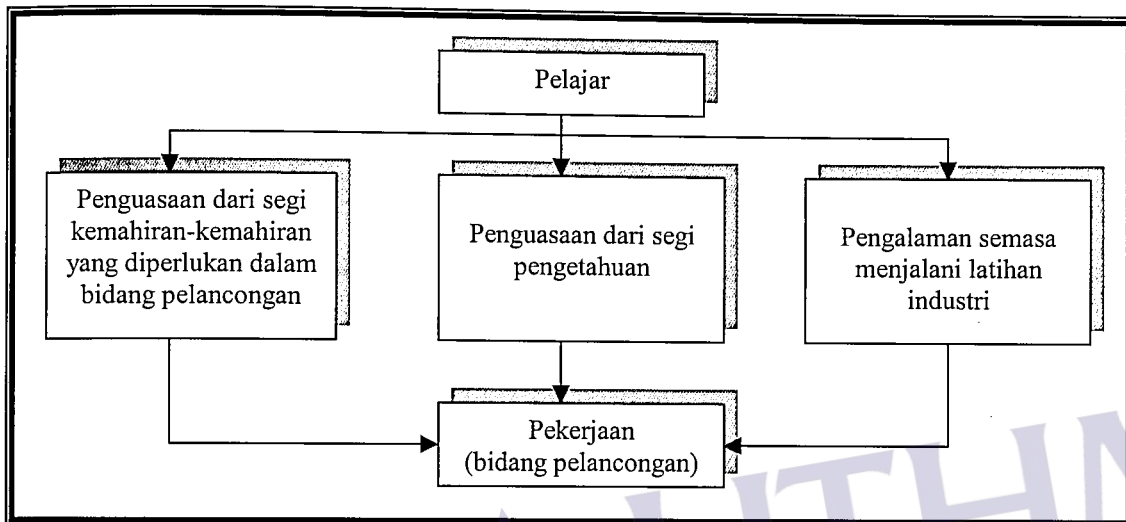
Rajah 1.1 menunjukkan kerangka operasi bagi kajian ini. Seperti yang telah dinyatakan di dalam bab 1 iaitu pengenalan, ia akan merangkumi aspek mengenalpasti masalah dan pembentukan kajian. Untuk mengenalpasti masalah, ia akan melibatkan aspek-aspek seperti latarbelakang kajian, persoalan kajian, kepentingan kajian dan sebagainya.

Selepas itu, kajian akan disokong oleh dapatan-dapatan kajian lepas ataupun ulasan kajian lepas yang akan dimuatkan dalam bab 2 iaitu sorotan kajian. Seterusnya pengkaji haruslah mengenalpasti rekabentuk kajian dan memilih teknik pengumpulan data. Data boleh diperolehi melalui dua bentuk utama iaitu data utama dan data sekunder. Bagi kajian ini, pengkaji akan memperolehi data utama dengan menggunakan instrumen kajian iaitu borang soal selidik. Populasi bagi kajian ini ialah Pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan. Borang soal selidik ini telah diedarkan kepada sampel kajian yang telah dipilih iaitu Pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan Semester 6. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis mengikut proses analisis yang telah dipilih untuk kajian. Daripada analisis data, keputusan akan diperolehi dan diperbincangkan serta disusuli dengan cadangan dan sumbangan untuk kajian.



Rajah 1.1: Carta Kerangka Operasi

1.10 Kerangka Teori



Rajah 1.2 : Kerangka Teori

Hasil daripada pembacaan pengkaji, kerangka teori seperti di atas telah diubahsuai daripada kajian lepas iaitu “Persediaan Pelajar dalam Bidang Perakaunan” (Noor Afizah, 2001) di mana seseorang pelajar itu perlu melengkapkan diri dengan tiga aspek utama sebelum mereka menamatkan pengajian bagi membolehkan mereka menceburkan diri di dalam dunia pekerjaan. Tiga aspek tersebut adalah penguasaan dari segi pengetahuan, kemahiran serta pengalaman semasa latihan industri.

Dua daripada aspek penguasaan ini disokong oleh Cheung dan Lewis, (1998), di mana beliau mengatakan apabila seseorang pelajar itu ingin menceburkan diri di dalam dunia pekerjaan, mereka perlulah menguasai ilmu pengetahuan dan kemahiran-kemahiran yang diperlukan oleh majikan dengan secukupnya. Manakala satu aspek lagi disokong oleh Shahril (1993) di mana menurut beliau, pelajar juga perlu mendapat serba sedikit

pendedahan melalui latihan industri supaya kefahaman mengenai spesifikasi bidang kerja adalah lebih jelas.

1.11 Definisi

Definisi istilah berkaitan kajian diberikan seperti di bawah :

i) Tinjauan

Mengikut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2000), **tinjauan** didefinisikan sebagai perbuatan meninjau : sebelum membuat kesimpulan, harus dijalankan suatu tinjauan untuk mengetahui pendapat umum; hasil daripada meninjau, pandangan. Berdasarkan kajian ini, **tinjauan** didefinisikan sebagai langkah atau cara yang digunakan untuk mengetahui atau mendapatkan gambaran secara generalisasi tentang tahap penguasaan pelajar-pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan sebagai persediaan sebelum memasuki dunia pekerjaan.

ii) Tahap Penguasaan

Kamus Dewan (2000) mendefinisikan **tahap penguasaan** sebagai daya atau tahap kemampuan (untuk melakukan sesuatu). Walaubagaimanapun, berdasarkan kajian ini, **tahap penguasaan** merujuk kepada tahap keupayaan pelajar-pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan mempamerkan kebolehan-kebolehan yang telah diperolehi sepanjang tempoh pengajian mereka di Politeknik Johor Bahru. Ukuran penguasaan pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan adalah dari segi pengetahuan, kemahiran berkomunikasi, kemahiran penggunaan perisian komputer dan kemahiran-kemahiran lain yang diperlukan serta pengalaman semasa latihan industri yang diperolehi melalui kurikulum kursus sepanjang tempoh pengajian.

- iii) **Pelajar Semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan**
Definisi yang diberikan oleh Kamus Dewan (2000) kepada **pelajar** ialah orang yang belajar (seperti murid di sekolah, penuntut di maktab dan sebagainya), orang yang mengaji (menyelidiki ilmu). Walaubagaimanapun, **pelajar** yang dimaksudkan dalam kajian ini merujuk kepada pelajar-pelajar Semester Enam Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik di Politeknik Johor Bahru. Mereka dijangka menamatkan pengajian dalam semester tersebut dan seterusnya bakal melangkah ke alam pekerjaan.
- iv) **Pengetahuan**
Menurut definisi yang diberikan oleh Kamus Dewan (2000), **pengetahuan** adalah makluman, kefahaman atau ilmu pelajaran mengenai perkara yang berkaitan. Berdasarkan kajian ini pula, **pengetahuan** merujuk kepada ilmu pelajaran yang berkaitan dengan pelancongan di mana ianya diperolehi pelajar daripada proses pembelajaran.
- v) **Kemahiran**
Mengikut definisi yang diberikan oleh Kamus Dewan (2000), **kemahiran** adalah kecekapan dan kepandaian untuk mengerjakan sesuatu. Berdasarkan kajian ini pula, **kemahiran** merujuk kepada kebolehan-kebolehan yang perlu dikuasai oleh seseorang individu seperti kemahiran berkomunikasi, kemahiran menggunakan perisian komputer serta kemahiran-kemahiran lain yang diperlukan bagi mendapatkan pekerjaan sebaik sahaja menamatkan pengajian tertentu. Kemahiran-kemahiran ini perlu bagi membolehkan seseorang individu itu diterima bekerja dan mampu menjalankan tugas dengan cekap dan meningkatkan keberkesannya ketika menjalankan tugas.
- vi) **Latihan Industri**
Latihan menurut Kamus Dewan (2000) ialah aktiviti yang dilakukan secara berulang kali khusus untuk mengasah kemahiran atau membiasakan diri dengan sesuatu perkara. **Industri** pula bermaksud sektor yang menjalankan aktiviti



pekerjaan. **Latihan industri** yang dimaksudkan dalam kajian ini ialah aktiviti pekerjaan sebenar yang harus dilakukan oleh para pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan bagi tempoh tertentu untuk tujuan pendedahan ke alam pekerjaan yang sebenar dalam sektor pelancongan.

vii) **Persediaan**

Persediaan mengikut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2000) bermaksud 'perbuatan' menyediakan ataupun menyiapkan. Manakala dalam definisi operasional, **persediaan** boleh diiktiraf sebagai perbuatan pelajar-pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru untuk menyiapkan diri mereka dengan sesuatu bagi menghadapi alam kerjaya di dalam profesion mereka selepas tamat pengajian nanti.

viii) **Dunia Pekerjaan Dalam Bidang Pelancongan**

Mengikut kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2000), **pekerjaan** didefinisikan sebagai sesuatu yang dikerjakan, dilakukan sebagai tanggungjawab atau kewajipan, tugas atau sesuatu yang dilakukan secara berterusan untuk keperluan hidup, usaha atau kegiatan untuk mendapatkan wang. Dalam kajian ini, dunia **pekerjaan** bermaksud situasi bekerja sebenar yang bakal ditempuhi bagi seseorang pelajar setelah menamatkan pengajian di Politeknik. Industri yang terlibat ialah seperti agensi-agensi pelancongan, Kementerian Kesenian, Kebudayaan dan Pelancongan Malaysia (MOCAT), Tourism Malaysia, syarikat-syarikat penerbangan, hotel dan resort sama ada di sektor swasta mahupun kerajaan. Spesifikasi atau skop pekerjaan juga berlainan mengikut cabang bidang pelancongan.

ix) **Program Diploma Pengurusan Pelancongan (DPP)**

Program pendidikan yang dijalankan selama 3 tahun yang digubal untuk memperlengkapkan pelajar dengan pengetahuan, kemahiran dan latihan yang diperlukan dalam industri pelancongan.

BAB II

SOROTAN KAJIAN

2.1 Pengenalan

Menurut Neuman (2000), sorotan kajian dibuat berdasarkan andaian-andaian daripada penyelidik-penyelidik yang terdahulu di mana pengetahuan-pengetahuan ini dikumpulkan daripada apa yang mereka telah pelajari dan bina. Tujuan sorotan kajian ini ialah untuk membuktikan bahawa terdapatnya kesamaan serta mewujudkan kredibiliti penulisan serta membentuk satu perkaitan ataupun perhubungan dengan pengetahuan yang dibangunkan oleh penyelidik. Ia juga bertujuan untuk memberitahu pembaca bahawa kajian penyelidik memperlihatkan satu gambaran pengetahuan yang luas dan terdapatnya implikasi ke atas bidang pengetahuan.

Kajian yang dijalankan bertujuan untuk meninjau tahap penguasaan pelajar-pelajar semester akhir Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru terhadap pengetahuan, kemahiran serta pengalaman yang diperolehi semasa latihan

industri. Ini adalah salah satu usaha untuk memastikan mereka telah bersedia untuk menceburi dunia pekerjaan.dalam sektor pelancongan.

Terdapat ramai penulis daripada jurnal-jurnal dan artikel telah melihat mengenai aspek-aspek yang diperlukan oleh industri terhadap lepasan graduan daripada institusi-institusi pengajian tinggi, apabila mereka ingin menceburi dunia pekerjaan. Menurut Cheung dan Lewis (1998), dalam proses mengambil graduan bekerja, majikan bukan sahaja menumpukan kepada kelayakan akademik yang baik, malahan mereka juga menitikberatkan kepada kualiti yang ada pada setiap graduan. Seterusnya Campbell dan Sechier (1984) pula menegaskan dalam kenyataannya:

“Para majikan mahukan pekerjaanya mempunyai keupayaan dalam kemahiran asas dan juga kemahiran sosial”.

Selain daripada itu, majikan juga akan memastikan setiap graduan yang diambil bekerja mestilah dilengkapi dengan asas kemahiran yang meluas serta mempunyai budaya dan etika kerja di dalam bidang yang diceburi (Shahril, 1993).

2.2 Perkembangan Industri Pelancongan di Malaysia

Industri pelancongan telah berkembang dengan pesatnya di dunia ini dan tidak ketinggalan juga bagi negara Malaysia. Di Malaysia, industri pelancongannya meningkat dari semasa ke semasa. Pada tahun 1998, kemasukan pelancong asing ke Malaysia telah mencapai seramai 5,550,784 orang pelancong. Oleh itu, untuk menampung dan menguruskan kedatangan pelancong dari luar negara ini, dianggarkan juga terdapat lebih

kurang 896 buah agensi pelancongan yang mempunyai lebih kurang 9,936 orang pekerja dibawahnya (Jabatan Statistik Malaysia, 2000).

Melalui maklumat di atas, ternyata Malaysia bukan sahaja memerlukan agensi pelancongan untuk menampung dan menguruskan kedatangan pelancong tersebut, tetapi juga memerlukan elemen-elemen pelancongan yang lain seperti sektor hotel dan tempat penginapan, sektor pengangkutan serta sektor makanan dan minuman. Ia juga turut melibatkan destinasi-destinasi pelancongan seperti taman negara, taman tema, tempat-tempat bersejarah, pulau-pulau dan destinasi-destinasi pelancongan lain yang boleh menarik pelancong asing ke Malaysia. Dengan wujudnya pelancong-pelancong asing dan tempatan yang sentiasa berkunjung ke destinasi-destinasi pelancongan di Malaysia, ternyatalah industri pelancongan memerlukan lebih ramai tenaga pekerja yang berkualiti untuk berkhidmat di dalam industri ini.

2.3 Pengambilan Pekerja di Dalam Industri Pelancongan

Seperti yang kita sedia maklum, setiap pekerjaan di dalam bidang-bidang yang tertentu memerlukan pekerja-pekerja yang mempunyai kelayakannya yang tersendiri. Begitu juga bagi industri pelancongan yang tergolong dalam sektor perkhidmatan. Namun begitu, bidang-bidang pekerjaan di dalam industri pelancongan terlampau luas yang mana ia membuatkan mereka yang tidak mempunyai kelayakan di dalam pendidikan pelancongan juga masih boleh bekerja di dalam industri ini.

Melalui laporan pengambilan pekerja bagi industri pelancongan di Bali, Indonesia, negara ini mempunyai kisah yang lain pula. Disebabkan kejatuhan ekonomi

SENARAI RUJUKAN

- Abdul Halim Yahya (1987). "Peranan Professional Dalam Industri Binaan." Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Kuddus Ahmad (1980). "Seminar Pengajar-pengajar Jabatan Tenaga Rakyat." Pulau Pinang: Jabatan Tenaga Rakyat.
- A.J. Veal (1992). "Research Methods for Leisure and Tourism". Pitman Publishing.
- Alis bin Puteh (2001). "Masyarakat Melayu : Kegawatan dan Cabaran Menjelang Alaf Baru." [http:// phuak1.tripod.com/pssm/conference/alis.htm](http://phuak1.tripod.com/pssm/conference/alis.htm).
- Asmidar, Intan Shafina dan Zilhaya (2001). "Sikap Pelajar Terhadap Program Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik." Tesis Projek Sarjana, KUiTTHO.
- Campbell, R. And Sechier, J. (1984). "Adult Literacy Skills Required for Training for the Workplace." Columbus National Centre for Research in Vocational Education. Ohio State University.
- Chaplin, Ian, Alfred Ogle, Prateep Welprasit & Muhamad Muda. (2000). "Opportunities For Employment & Training in SEA Dive Tourism : A Comparative Study." Journal of Travel Research. Ms 123.
- Cheung Chi-Kim dan Lewis, David (1998). "Employability Skills : The Demand of The Workplace." The Vocational Aspect of Education 47, no. 2, halaman 189-204.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

- Chew (1993). "Education Resource Development and Economic Growth". Masalah Pendidikan Kuala Lumpur: Universiti Malaya. Jilid 18 ms 1 – 8.
- Curtis, C. (1980). "Strategies of Vokational Education for National Development." Monograph Series on Vokational Education. Faculty of Education Studies: Universiti Putra Malaysia.
- Dale, C. dan Robinson, N. (2001). "The Theming of Tourism Education: A Three Domain Approach". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. (January) : 30-33.
- Dewan Bahasa dan Pustaka (2000). "Kamus Dewan." Edisi Baru, Kuala Lumpur.
- Hansen, R(1999). "Marketing Career Journal."
["http://www.quintcareers.com/career_journal/one.html"](http://www.quintcareers.com/career_journal/one.html)
- Fahda Nur, A. (2000). "Pelajar Kita Kurang Dinamik." *Majalah Muslimah*, April 2000.
- Helen Unyan Anak Embul (2001). "Kurikulum Pengurusan Hotel dan Katering: Satu Analisis Terhadap Elemen-elemen, Kemahiran Kerjaya dan Sahsia Diri." Tesis Projek Sarjana, KUiTTHO.
- Holton, E.F and Trott, J.W (1996). "Trends Towards a Closer Integration of Vocational Education and Human Resource Development." *Journal Vocational and Technical Education*. No 2.
[http://scholar.lib.vt.edu/ejournal/JVER/v12n2.](http://scholar.lib.vt.edu/ejournal/JVER/v12n2)
- IDP Education Australia dan NCVER Di Bawah Kementerian Pendidikan Malaysia (September 1997 hingga Jan 1999). *Polytechnic Development Project-Employer Study Final Report*. Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Jabatan Statistik Malaysia (2000). "Yearbook of Statistics Malaysia." Malaysia. Ms 148.

Jamaliah Jaafar (2001). "Sudahkah Pelajar Tahun Akhir Yang Sedang Mengikuti Kursus Diploma Akauntansi di Politeknik Menguasai Kemahiran Asas Sebelum Mereka Memohon Pekerjaan Di Sektor Perkilangan?." Tesis Projek Sarjana, KUiTTHO.

Jenkins, A.K. (2001). "Making A Career Of It? Hospitality Student's Future Perspectives: An Anglo – Dutch Study." *International Journal of Contemporary Hospitality Management* (January): 13-20.

Johns, N. Dan Mckechnie, M. (1995). "Career Demands and Learning Perceptions of Hotel and Catering Graduates – Ten Years On." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 7. No. 5: 9-12.

Judith Cukier-Snow & Geoffrey Wall (1993). "Tourism Employment : Perspective Bali." *Tourism Management Journal*, Vol. 14. Pp : 195-199.

Khairiani, Hafizah & Nik Ahmad Rizal (2001). "Perspektif Pelajar Sarjana Muda Kejuruteraan Mekanikal KUiTTHO Terhadap Keberkesanan Latihan Industri." Tesis Sarjana. Batu Pahat: Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.

Kivela, J., Inbakaran, R. dan Reece, J. (1999). "Consumer Research In The Restaurant Environment, Part 2: Research Design and Analytical Methods." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

Koh, K. (1995). "Designing The Four Year Tourism Management Curriculum: A Marketing Approach." *Journal of Travel Research*. 34. No. 1: 68-72.

Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (2001). "Garis Panduan Umum Perlaksanaan Projek Penyelidikan Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional." Batu Pahat: Fakulti Kejuruteraan KUiTTHO.

Krejoie, R.V. & Morgan (1970). "Determining Sample Size Research." *Education and Psychological Measurement*.



PERPUSTAKAAN TUN HUSSEIN ONN
AMINAH

- Leon, John E dan Borchers, Ralph E. (2000). "High School Graduate Employment Trend and the Skills Graduates Need To Enter Texas Manufacturing Industries." *Journal of Vocational and Technical Education* 15, no 1. <http://Scholar.lib.vt.edulejournal/v15n1/JVTE6.html>.
- Mohd Najib b. Abdul Ghafar (1999). "Penyelidikan Pendidikan." Skudai: UTM.
- Mustakim Aminuddin (1991). "Utusan Malaysia: Negara Perlukan Juruteknik Serba Boleh." Kuala Lumpur: Utusan Malayu (M) Sdn Bhd.
- Norliza (2000). "Komunikasi Berkesan Di Kalangan Pekerja-Pekerja Industri Pelancongan." Tesis UiTM Shah Alam.
- Noor Afizah bte Atan (2001). "Persediaan Pelajar-Pelajar Semester Akhir Diploma Perakaunan di Politeknik Terhadap Spesifikasi Pekerjaan Di Dalam Profesion Perakaunan : Satu Kajian Kes." Tesis Projek Sarjana, KUiTTHO.
- Neuman, L.W. (2000). "Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches". 4th ed. Needhem Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Riegel, C. And Dallas, M. (1998). "Hospitality and Tourism: Career A Blueprint For Success." Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall. 166.
- Roslina bt Ameerudin (2001). "Faktor-faktor Pemilihan Pekerja Dalam Bidang Pekerjaan." Tesis Projek Sarjana, KUiTTHO.
- Shahril Marzuki (1993). "Peranan Pendidikan Vokasional Dalam Pembangunan Sumber Tenaga Manusia bagi Mencapai Matlamat Wawasan 2020." *Jurnal Pendidikan Kementerian Pendidikan Malaysia*. Jilid (7). 23-29.
- Siti Hazmiza Hassan (2001). "Persediaan Pelajar-Pelajar Semester Akhir Pemasaran di Politeknik Untuk Memasuki Alam Pekerjaan Selepas Tamat Pengajian." Tesis Projek Sarjana, KUiTTHO.



PITTA UTM
PERPUSTAKAAN TUNJUNG AMINAH

Smith (1980). "Guide to Programmed Techniques in Industrial Training." Epping, Essex: 4th Edition. Gower Press Ltd.

Stephen P.R. Dan Phillips L.H (1996). Training In Inter-Personal Skills : Tips For Managing People At Work, United States Of America : Prentice Hall.

Suhaila Madros (2001). "Kemahiran Menggunakan Perisian Perakaunan Sebagai Persediaan Ke Alam Pekerjaan". Tesis Projek Sarjana, KUiTTTHO.

Suraya Akmar binti Mokhtaruddin (2001). "Kemahiran Yang Diperlukan Untuk Menceburi Bidang Pekerjaan." Tesis Projek Sarjana, KUiTTTHO.

Theibert, P.R. (1996). "Train and Degree Them-Anywhere." *Personnel Journal* 75, no.2 (February): 28-33.

Uma Sekaran (1992). "Research Method for Business : A Skill-Building Approach." 2nd Edition. United States of America : John Wiley and Sons Inc.

Unit Latihan Amali (2000). "Buletin Tahunan." Bahagian Hal Ehwal Akademik, Politeknik Johor Bahru, Johor.

Unit Pengurusan Pelancongan (1999). "Buletin Tahunan." Bahagian Hal Ehwal Akademik, Politeknik Johor Bahru, Johor.

Wiersma, William (1995). "Research Method in Education : An Introduction." Cetakan Keenam. Allyn and Bacon. Needham Heights : Massachusetts.

Witt, S.F. & Moutinho L. (1994). "Tourism Marketing and Management Handbook." 2nd ed., United Kingdom: Prentice Hall.

Y.B. Datuk Dr. Fong Chan Onn (2000). "Ucapan di Persidangan Kementerian Sumber Manusia." <http://www.jaring.my/ksm/spm38.htm>



Zaidatol Akmaliah Lope Pihie (1993). Kemahiran Keusahawanan Dalam Pendidikan Vokasional : Satu Jaminan Kerjaya." Jurnal Pendidikan Kementerian Pendidikan Malaysia 78, no. 37 (Jun) : halaman 30-39.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH