

**KAJIAN KEBERKESANAN PERLAKSANAAN PROGRAM
LATIHAN INDUSTRI DIPLOMA PENGURUSAN PELANCONGAN
POLITEKNIK JOHOR BAHRU**

RIZUAN BIN HAJI ZAINAL

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional

Fakulti Teknologi Kejuruteraan
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussien Onn

MAC 2003

“Istimewa buat abah, makde, kakak serta keluarga yang tersayang....
Terima kasih kepada semua di atas segala jasa, pengorbanan, dorongan dan kasih sayang
yang diberikan tanpa berbelah bagi.

Buat teman-teman rapat yang dikasihi...
Semoga jalinan persahabatan akan berkekalan hingga ke akhir hayat”



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

PENGHARGAAN

Bersyukur alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurniaNya dapat saya menyiapkan kajian ini dengan jayanya. Kajian berbentuk tinjauan ini bertajuk “Keberkesanan Pelaksanaan Program Latihan Industri Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru”.

Sekalung penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga diucapkan terutamanya kepada pembimbing kajian ini iaitu Professor Madya Dr. Ahmad bin Othman, Dekan Fakulti Pengurusan kerana memberi peluang kepada saya untuk mendapatkan bimbingan beliau serta memberikan buah fikiran yang bernas, kerjasama dan nasihat yang berterusan dalam menjayakan proses pelaksanaan kajian ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan buat semua tenaga pengajar dan pihak pengurusan Politeknik Johor Bahru dalam memberikan kebenaran, kerjasama dan maklumat seperti yang dikehendaki. Tidak lupa juga kepada semua responden yang terlibat dalam proses mendapatkan maklumat yang amat berguna untuk kajian ini.

Ingatan ikhlas buat pensyarah dan pelajar Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn, Batu Pahat serta teman-teman seperti Hazreel, Norhasleen, Nor Najiha, Haslinda, Nur Azureen, Safiza dan Norasmah, terima kasih di atas segala sumbangan buah fikiran, panduan serta kerjasama yang berterusan sama ada secara langsung mahupun tidak langsung dalam membantu menyiapkan kajian ini. Semoga kejayaan tetap milik kita .

Akhir sekali, segala jasa kalian Allah jua yang dapat membalasnya. Apa yang baik itu datangnyanya daripada Allah dan segala kekurangan itu adalah atas kelemahan saya sendiri. Semoga Allah SWT melimpahkan taufik dan hidayahNya kepada kita semua. Inshaallah... Amin.

ABSTRACT

Industrial training program is one of the important subjects for certificate and diploma courses offered in polytechnic. According to the statement, the thesis is been produced in order to make a survey on the effectiveness of the industrial training programme, which has done by Diploma in Tourism Management, Politeknik Johor Bahru students.

The objectives of the survey are to know the industrial training programme fulfilled the course as well as institutions requirements; to know about the relationship and cooperation between polytechnic and industries toward providing proper training activities; to know about the suitability between the course and the training program provided by industries; and to view the solutions for the questions in order to improvise the effectiveness of industrial training.

This survey was done at Politeknik Johor Bahru where all Diploma students in Tourism Management Part 5 and 6 session 2002 / 2003 are involved as respondents. The students must also do their industrial training programme to be qualified. Questionnaire will be used as the instrument to gain research data. While SPSS version 10.0 software has been used to do the data processing and analyzing.

The prototype product has been produced according to suggestions from the past research as well as from the data gained towards improving the quality of the industrial training programme.

ISI KANDUNGAN

TAJUK	MUKA SURAT
HALAMAN JUDUL	i
BORANG PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PENGAKUAN PENULIS	iv
PERAKUAN PENYELIA	v
DEDIKASI	vi
PENGHARGAAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
ISI KANDUNGAN	x
SENARAI JADUAL	xiv
SENARAI RAJAH	xvi
SENARAI LAMPIRAN	xvii

BAB I – PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latarbelakang Masalah	3
1.3	Pernyataan Masalah	4
1.4	Persoalan Kajian	5
1.5	Objektif Kajian	6

1.6	Kerangka Konsep Kajian	7
1.7	Kepentingan Kajian	8
1.8	Skop Kajian	9
1.9	Batasan Kajian	9
1.10	Definisi Istilah	10
1.11	Kesimpulan	12

BAB II – SOROTAN BACAAN

2.1	Pengenalan	13
2.2	Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia	13
2.3	Politeknik Johor Bahru	15
2.4	Kursus Hospitaliti dan Rekaan Fesyen di Politeknik Johor Bahru	17
	2.4.1 Diploma Pengurusan Pelancongan	19
2.5	Latihan	20
2.6	Tujuan Latihan	21
2.7	Latihan Amali	22
2.8	Latihan Perantisan	23
2.9	Latihan Industri	25
2.10	Program Latihan Industri Politeknik	28
	2.10.1 Objektif latihan Industri Politeknik Johor Bahru	29
2.11	Keberkesanan Perlaksanaan Program Latihan Industri	30
2.12	Keberkesanan Perlaksanaan Latihan Industri Dari Aspek Teori Dan Situasi Kerja Sebenar	31
2.13	Kerjasama Politeknik Johor Bahru Dengan Pihak Industri	32
2.14	Penilaian Program Latihan Industri	34

BAB III – METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	39
3.2	Rekabentuk Kajian	40
3.3	Kerangka Operasi Kajian	42
3.4	Responden / Sumber Data	44
3.5	Instrumentasi Kajian	45
	3.5.1 Sumber-sumber data sekunder	45
	3.5.2 Sumber-sumber data primer	46
3.6	Kaedah Analisis Data	50
3.7	Kajian Rintis	52
3.8	Tatacara Kajian	54
3.9	Batasan Kajian	55
3.10	Andaian Kajian	56

BAB IV – ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	57
4.2	Analisis Kajian Rintis	58
4.3	Analisis Faktor Demografi Responden	59
4.4	Analisis Maklumbalas Keberkesanan Perlaksanaan Latihan Industri Dari Konteks Pelajar dan Konteks Kerjasama Majikan	66
4.5	Analisis Maklumbalas Tugas Yang Dilakukan Oleh Responden Semasa Menjalani Latihan Industri di Hotel/Resort dan Agensi Pelancongan	70
4.6	Analisis Cadangan dan Saranan Pelajar	81
4.7	Analisis Keseluruhan	83

BAB V – PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	84
5.2	Perbincangan	84
5.3	Kesimpulan	89
5.4	Cadangan	90

BIBLIOGRAFI

92

LAMPIRAN

PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI JADUAL

JADUAL		MUKA SURAT
2.1	Jumlah jam yang diperuntukkan untuk pengajian Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru	23
3.1	Skala Likert Lima Mata	47
3.2	Skala Likert Empat Mata	48
3.3	Skala Likert Gabungan Lima Mata	51
3.4	Skala Likert Gabungan Empat Mata	52
4.1	Kebolehpercayaan Indikator Maklumbalas Latihan Industri	58
4.2	Kebolehpercayaan Indikator Maklumbalas Pelaksanaan Program Latihan Industri	59
4.3	Analisis Bilangan borang soal selidik yang diedarkan dan kadar yang dikembalikan	60
4.4	Maklumat Jantina dan Bangsa Responden	61
4.5	Maklumat Umur Responden Mengikut Jantina	62
4.6	Maklumat Kelayakan Akademik Tertinggi Mengikut Jantina	63
4.7	Maklumat Pilihan Tempat dan Penerimaan Elaun Semasa Menjalani Latihan Industri	64
4.8	Maklumat Pengalaman Bekerja Sebelum Memasuki Politeknik dan Kelayakan Akademik Tertinggi Responden	65
4.9	Maklumat Pengalaman Bekerja Sebelum Memasuki Politeknik dan Keputusan peperiksaan Latihan Industri Responden	65
4.10	Pengkelasan Tahap Keberkesanan Latihan Industri dan Kerjasama Majikan	66
4.11	Taburan Maklumbalas Responden Terhadap Keberkesanan	

	Perlaksanaan Program Latihan Industri Dari Konteks Pelajar	67
4.12	Taburan Maklumbalas Responden Terhadap Keberkesanan Perlaksanaan Latihan Industri Dari Konteks Kerjasama Majikan	69
4.13	Pengkelasan Tahap Perlaksanaan Tugas Semasa Latihan Industri	71
4.14	Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Hotel / Resort	72
4.15	Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Hotel / Resort	74
4.16	Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Hotel / Resort	75
4.17	Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Agensi Pelancongan	77
4.18	Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Agensi Pelancongan	78
4.19	Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Agensi Pelancongan	79
4.20	Maklumbalas Cadangan dan Saranan Responden	81



SENARAI RAJAH

RAJAH	MUKA SURAT
1.1 Kerangka Konsep Kajian	7
3.1 Kerangka Operasi Kajian	43



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

SENARAI LAMPIRAN

1. Lampiran A
 - Surat Permohonan Maklumat Kajian
2. Lampiran B
 - Borang Soal Selidik Kajian
3. Lampiran C
 - Rekabentuk Produk Cadangan
4. Lampiran D
 - Prototaip Produk Cadangan
5. Lampiran E
 - Keputusan Kajian Rintis
6. Lampiran F
 - Keputusan Kajian Sebenar



BAB I

- PENDAHULUAN -



PTTA
PERPUSTAKAAN TUNJUKKAN TUNJUKKAN TUNJUKKAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Latihan Industri merupakan satu bentuk program latihan amali di sesebuah organisasi atau industri yang dilalui oleh pelajar dalam jangkamasa yang ditetapkan oleh sesebuah institusi untuk mendapat pengalaman alam pekerjaan sebenar di organisasi atau industri tersebut. Keperluan latihan industri ini dimasukkan ke dalam kurikulum pendidikan institusi pengajian dengan tujuan untuk menyediakan tenaga kerja yang berdaya saing yang memenuhi spesifikasi semasa industri (Khairiani Ahmad et. al., 2001).

Kewujudan program latihan industri sebagai sebahagian daripada kurikulum pendidikan terutamanya dalam pendidikan teknikal dan vokasional adalah penting kerana menyediakan pekerja teknikal yang berwibawa untuk menyahut cabaran Wawasan 2020. Salah satu daripada cabaran wawasan 2020 adalah menjadi sebuah negara perindustrian menjelang tahun 2020. Bagi mencapai tahap negara perindustrian, negara perlu mengukuhkan ekonominya supaya dapat bersaing dengan negara-negara terbaik di dunia serta cukup dinamik dan tahan lasak menghadapi segala cabaran.

Pembangunan ekonomi yang mampan dan berterusan bergantung kepada pencapaian, pengendalian produktiviti dan daya saing industri yang tinggi di negara ini (Fadlol Hadi dalam Syahira Mohd Zayadi, 2002).

Produktiviti industri banyak bergantung kepada tenaga kerja manusia mahir selain daripada pembangunan teknologi. Tanpa tenaga manusia yang berpendidikan, berkemahiran serta bermotivasi tinggi yang dapat menggunakan teknologi moden untuk mengeksploitasikan sumber ekonomi yang terhad, produktiviti akan merosot dan keupayaan negara untuk bersaing dalam ekonomi dunia akan terjejas. Oleh itu, program-program latihan yang berterusan dan berkesan adalah penting untuk meningkatkan kemahiran tenaga manusia. Sektor swasta dan awam perlu bergabung tenaga untuk menyokong segala usaha ini (Syahira Mohd Zayadi, 2002).

Program latihan industri diperkenalkan dalam kurikulum institusi pendidikan sebagai usaha untuk menjadikan program pendidikan dan latihan lebih berintegrasi dengan kemahiran yang diperlukan di negara ini (Fong Chan Onn dalam Ibrahim Abu Shah, 1994). Kata-kata ini juga bertepatan dengan saranan bekas Menteri Pendidikan Malaysia, Datuk Amar Dr. Sulaiman Daud dalam Affizah Mohamad Ghafar, (2001) bahawa tenaga kerja yang cekap, kreatif dan produktif lahir daripada aktiviti pendidikan dan latihan yang bersepadu.

Politeknik adalah salah sebuah Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) yang berfungsi dan terlibat dalam melahirkan tenaga kerja mahir dan separuh mahir dalam pelbagai bidang pekerjaan terutamanya yang menjurus kepada sains dan teknologi. Ia bertujuan untuk memastikan tenaga kerja yang dikeluarkan memenuhi kriteria-kriteria tertentu seperti berkualiti, berdaya saing dan memiliki pengetahuan dan kemahiran yang memenuhi spesifikasi industri dan pasaran dunia. Bagi mencapai matlamat ini, adalah perlu bagi Politeknik mempelbagaikan aktiviti pendidikannya secara menyeluruh sama ada dari segi teori dan amali termasuk mengadakan program latihan industri kepada para pelajar. Bagi Politeknik Johor Bahru khususnya program latihan industri telah dijadikan salah satu daripada kurikulum pendidikan politeknik. Pelajar-pelajar

politeknik ini dari semua kursus di peringkat sijil dan diploma diwajibkan menjalani program latihan industri selama satu semester dengan jayanya sebagai syarat untuk mendapatkan sijil atau diploma masing-masing (Politeknik Johor Bahru, 2001a).

Program latihan industri ini bertujuan untuk pendedahan awal pelajar-pelajar kepada pengalaman sebenar bekerja di sektor industri, firma-firma swasta atau jabatan kerajaan yang berkaitan dengan bidang pengkhususan mereka. Selain daripada itu, ia membolehkan pelajar-pelajar yang terlibat menggunakan serta mempraktikkan segala pengetahuan teori serta amali yang dipelajari semasa mereka belajar. Di samping itu, program latihan industri ini juga diharapkan dapat menambah minat dan keyakinan pelajar-pelajar terhadap bidang pengkhususan yang mereka ceburi di masa depan (Politeknik Johor Bahru, 2001c).

1.2 Latar Belakang Masalah

Jabatan Hospitaliti dan Fesyen Politeknik Johor Bahru amnya dan pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan khasnya dipilih kerana ia adalah sebuah program yang baru diperkenalkan. Oleh itu sudah tentu banyak timbulnya masalah-masalah dalaman dan luaran seperti kerjasama dari pihak industri, penempatan pelajar, kesesuaian kursus dengan skop latihan dan pendedahan sepenuhnya kepada alam pekerjaan yang sebenar wujud dalam memastikan sesuatu program yang dilaksanakan itu berkesan dan jitu.

Oleh itu pengkaji merasakan perlunya satu kajian untuk mengenalpasti keberkesanan pelaksanaan program latihan industri yang telah dijalankan sama ada ia memberikan faedah kepada pelajar ataupun perlu diperbaiki untuk meningkatkan lagi mutu latihan sedia ada. Pengalaman-pengalaman dan ilmu yang dipelajari daripada

program latihan industri adalah tidak sama dengan apa yang dipelajari secara teori dan amali di politeknik. Dengan kata lain, program latihan industri dapat mengukuhkan hubungan antara ilmu teori dengan perubahan teknologi semasa.

1.3 Pernyataan Masalah

Kajian ini adalah bertujuan untuk meninjau pelaksanaan program latihan industri yang dijalankan oleh pelajar-pelajar yang mengikuti kursus Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru, Johor, bersesuaian dengan bidang pengkhususan yang diikuti.

Tinjauan rambang berbentuk temubual secara lisan di kalangan pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru menunjukkan bahawa terdapatnya permasalahan dalam penganjuran program latihan industri terutama dari aspek kesesuaian kursus dengan skop latihan pelajar. Pernyataan ini dikukuhkan lagi oleh temubual yang dijalankan bersama beberapa pensyarah yang menyatakan terdapatnya masalah di mana pelajar yang menjalani program latihan industri tidak diberikan pendedahan yang secukupnya semasa latihan disebabkan kurangnya kerjasama daripada pihak industri dalam menyediakan program dan tempat latihan yang sepatutnya.

Kajian ini menggunakan beberapa aspek penting yang boleh mempengaruhi keberkesanan pelaksanaan latihan. Aspek-aspek tersebut ialah kesesuaian bidang pengkhususan pelajar dengan skop latihan, pendedahan serta gambaran yang diberikan kepada pelajar semasa latihan dan bentuk kerjasama yang diberikan kepada pelajar semasa sesi Latihan Industri dijalankan.

Secara keseluruhannya, bagi mencari jawapan kepada permasalahan di atas, kajian ini adalah untuk menilai “Keberkesanan Perlaksanaan Program Latihan Industri Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru”.

1.4 Persoalan Kajian

Beberapa persoalan kajian telah dicadangkan bertujuan untuk mendapatkan maklumat penting yang diperlukan secara tepat, padat dan menyeluruh. Beberapa persoalan utama telah dijadikan panduan dalam mendapatkan maklumat mengenai “Kajian Keberkesanan Perlaksanaan Program Latihan Industri Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru”.

Soalan-soalan tersebut adalah:

- i. Adakah program latihan industri yang dilaksanakan bersesuaian dengan kehendak kursus dan institusi?
- ii. Adakah wujudnya kerjasama di antara pihak politeknik dengan pihak industri dalam menyediakan program latihan sesuai?
- iii. Apakah tahap pendedahan latihan pekerjaan yang diikuti oleh pelajar semasa menjalani program latihan industri?
- iv. Apakah kaedah penyelesaian yang boleh dihasilkan melalui kajian ini seterusnya dimanfaatkan kepada semua pihak dalam mempertingkatkan lagi mutu program latihan industri?

1.5 Objektif Kajian

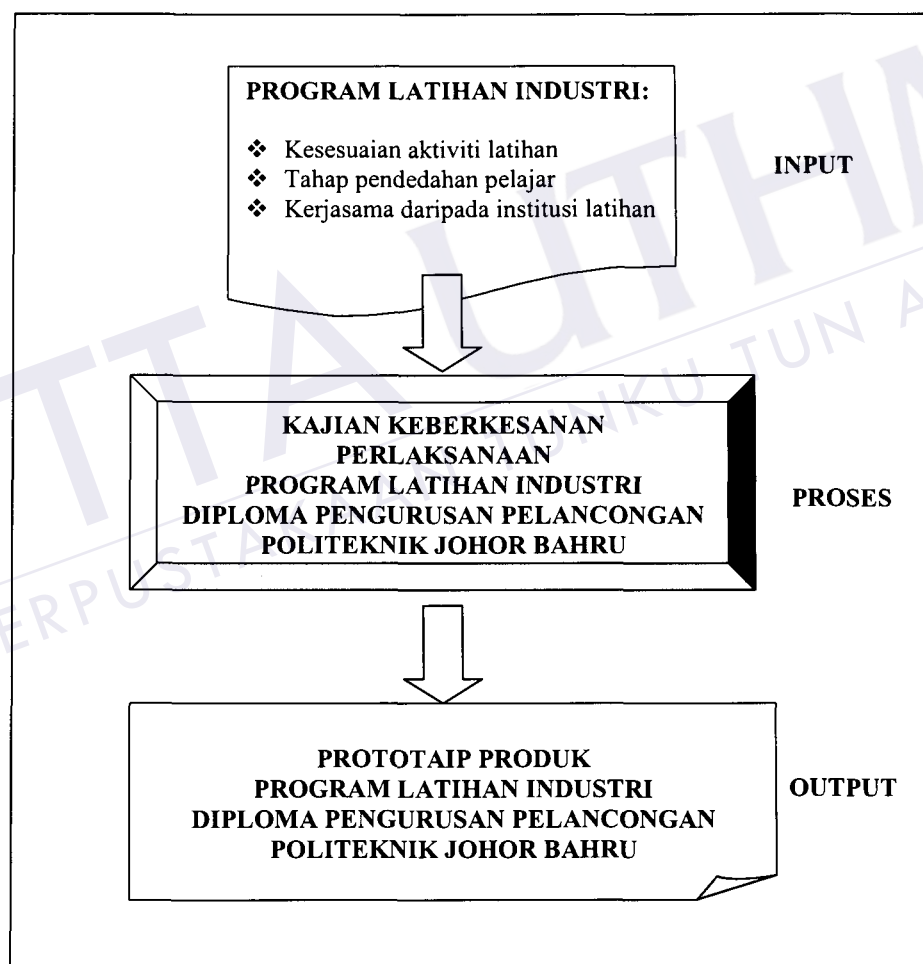
Kajian ini adalah bertujuan untuk meninjau sejauh mana pelaksanaan program latihan industri yang dijalankan oleh para pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru. Disamping itu, pengkaji juga ingin meninjau sejauhmanakah pendapat serta pandangan pelajar yang menjalani latihan industri terhadap cadangan produk Senarai Semak yang diadaptasi menggunakan soalan-soalan di dalam borang soalselidik yang diedarkan.

Tinjauan yang dijalankan meliputi:

- i. Meninjau sama ada program latihan industri yang dilaksanakan bersesuaian dengan kehendak kursus dan institusi.
- ii. Meninjau kerjasama yang terjalin di antara pihak politeknik dengan pihak industri dalam menyediakan aktiviti latihan yang sesuai.
- iii. Meninjau tahap pendedahan latihan pekerjaan yang diikuti oleh pelajar semasa menjalani program latihan industri.
- iv. Mencari kaedah penyelesaian yang boleh dimanfaatkan kepada semua pihak melalui kajian yang dijalankan dalam mempertingkatkan lagi mutu program latihan industri.

1.6 Kerangka Konsep Kajian

Kerangka konsep Kajian ini diilhamkan berdasarkan kepada kerangka konsep yang dihasilkan oleh Khairiani Ahmad et. al. (2001) tetapi telah diubahsuai serta dimurnikan lagi mengikut keperluan kajian yang dilakukan oleh pengkaji.



Rajah 1.1 : Kerangka Konsep Kajian (Diadaptasi dari Khairiani Ahmad et. al, 2001)

Berdasarkan kepada Rajah 1.1 di atas menunjukkan kerangka konsep kajian yang dihasilkan oleh pengkaji. Pada bahagian Input terdapat objektif serta perkara-perkara penting yang harus ditekankan semasa kajian ini dilakukan di mana kajian ini meninjau kesesuaian aktiviti latihan program latihan industri, tahap pendedahan yang diberikan kepada pelajar semasa menjalani latihan industri dan kerjasama yang terjalin antara pihak institusi latihan dengan pihak Politeknik.

Pada bahagian Proses pula terkandung aktiviti-aktiviti serta kronologi yang harus dilakukan dalam menghasilkan kajian ini seperti sorotan kajian, kejian rintis, penyediaan soalselidik serta analisis data dan sebagainya. Manakala pada bahagian yang terakhir iaitu bahagian Output menerangkan bentuk keputusan yang diperolehi serta dihasilkan iaitu sebuah prototaip produk bertujuan untuk meningkatkan lagi mutu serta keberkesanan program latihan industri Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru.

1.7 Kepentingan Kajian

Hasil daripada kajian yang dijalankan terhadap para pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru ini diharap boleh dijadikan panduan serta rujukan yang sebaik-baiknya oleh Unit Latihan Amali, Politeknik Johor Bahru dalam menambah baik program latihan industri supaya lebih berkesan untuk pelajarannya kelak. Kajian ini juga berguna untuk mempertingkatkan lagi mutu latihan industri agar bersesuaian dengan objektif sesuatu latihan itu dilaksanakan.

Daripada produk yang dihasilkan berpandukan kajian ini nanti akan memberikan panduan serta serba sedikit maklumat tambahan kepada pihak-pihak yang berkenaan dengan Jabatan Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kementerian Pendidikan Malaysia,

tenaga pengajar, kakitangan serta pelajar yang mengikuti kursus Diploma Pengurusan Pelancongan di mana-mana politeknik di seluruh Malaysia.

1.8 Skop Kajian

Kajian Pelaksanaan Program Latihan Industri Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru ini tertumpu kepada para pelajar yang telah menjalani latihan industri sahaja. Para pelajar tersebut kini sedang berada di Tahun Tiga iaitu pada Semester Lima dan Semester Enam Sesi 2002 / 2003.

Kajian ini ditumpukan kepada semua pelajar Tahun Tiga program Diploma Pengurusan Pelancongan yang sedang menuntut di Jabatan Hospitaliti dan Fesyen, Politeknik Johor Bahru sahaja kerana ia satu-satunya politeknik yang menawarkan kursus Diploma Pengurusan Pelancongan di Malaysia sehingga kajian ini dijalankan.

1.9 Batasan Kajian

Dalam proses pelaksanaan kajian ini, terdapat beberapa batasan yang perlu diambil kira serta pelbagai usaha dijalankan untuk mengatasi batasan-batasan berikut dengan tujuan untuk menjayakan kajian ini dengan sesempurna yang mungkin.

i. **Responden dan Skop Kajian**

Responden kajian ini adalah dari kalangan para pelajar tahun akhir Diploma Pengurusan Pelancongan, Politeknik Johor Bahru.

ii. Masa dan Perbelanjaan

Segala maklumat yang dicapai dalam kajian ini dipengaruhi oleh masa dan kos yang terhad oleh pengkaji. Di samping menjalankan kajian ini, pengkaji juga mempunyai pelbagai tugas lain yang perlu dilakukan di samping menghadiri kuliah di sepanjang tempoh pengajian. Segala perbelanjaan untuk menjalankan kajian juga bergantung kepada kemampuan pengkaji yang bergelar pelajar yang sudah tentu mempunyai sumber kewangan yang terhad.

1.10 Definisi Istilah

Di dalam kajian ini, telah dikenalpasti bahawa terdapat beberapa istilah khusus yang digunakan serta mempunyai pengertian tertentu. Istilah-istilah yang dimaksudkan itu sering digunakan samada semasa penulisan kajian, penerangan, pengajaran dan pembelajaran serta ketika latihan industri dijalankan.

Di sini dapatlah disimpulkan bahawa definisi istilah-istilah tersebut adalah seperti yang berikut:

i. Latihan

Pelajaran atau didikan untuk memahirkan atau membiasakan ajaran yang diterima. Ia juga membawa maksud satu proses pelaksanaan sesuatu kerja atau ajaran secara berterusan bertujuan untuk memahirkan seseorang itu di dalam sesuatu bidang (Dewan Bahasa dan Pustaka, 2000).

- ii. **Industri**
Perusahaan yang biasanya secara besar-besaran untuk menghasilkan, membuat, mengeluarkan barangan atau bahan untuk keperluan perusahaan lain (Dewan Bahasa dan Pustaka, 2000).

- iii. **Latihan Industri**
Satu proses pelajaran atau didikan di tempat-tempat perindustrian bertujuan untuk membiasakan diri seseorang itu dengan suasana tempat kerja serta ajaran yang diterima (Dessler, 2000). Program pendidikan yang merupakan langkah untuk mengembangkan potensi pelajar bidang pelancongan dan membina keupayaan untuk menjalankan tugas-tugas apabila mereka tamat pengajian untuk membolehkan mereka bersaing dalam pasaran pekerjaan samada di agensi awam atau swasta (Politeknik Johor Bahru, 2001c).

- iv. **Pelajar / Responden / Pelatih**
Pelajar Semester Lima dan Enam kursus Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru sesi 2002 / 2003 dan telah mengikuti program latihan industri dengan jayanya.

- v. **Diploma Pengurusan Pelancongan**
Program pengajian peringkat diploma selama tiga tahun atau enam semester yang ditawarkan di Politeknik Johor Bahru (Politeknik Johor Bahru, 2001a).



1.11 Kesimpulan

Di dalam Bab ini telah diterangkan dengan jelas dan terperinci tentang pengenalan berkenaan kajian ini. Penerangan-penerangan serta isi-isi penting berkaitan dengan latarbelakang kajian ini juga dinyatakan supaya memudahkan pemahaman pengkaji serta audien dalam melaksanakan kajian ini. Latarbelakang masalah, pernyataan masalah, soalan kajian, objektif kajian serta kerangka teori kajian telah dinyatakan dengan sebaiknya. Akhir sekali pengkaji juga menyertakan sekali tajuk-tajuk berkaitan kepentingan kajian di masa depan, skop serta batasan dalam melaksanakan kajian ini dan definisi istilah-istilah yang sering digunapakai dalam merealisasikan kajian ini.



BAB II

- SOROTAN BACAAN -



PT TAJALITHAM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUNJAL MINAH

BAB II

SOROTAN BACAAN

2.1 Pengenalan

Sorotan bacaan ini ditumpukan kepada bahan-bahan yang membincangkan aspek latihan, latihan industri dan kerjasama firma swasta serta jabatan kerajaan bagi melaksanakan program pendidikan teknik dan vokasional. Selain daripada itu, fakta-fakta penting yang berkaitan dengan kursus Diploma Pengurusan Pelancongan juga ditekankan.

2.2 Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia

Sebagai salah sebuah pusat pengajian tinggi yang menawarkan kursus-kursus yang berbentuk kemahiran, visi Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia adalah berazam untuk menjadi pusat kecemerlangan pendidikan dalam bidang kejuruteraan,

perdagangan dan hospitaliti bagi melahirkan graduan yang berketrampilan, berakhlak mulia dan bertanggungjawab selari dengan Falsafah Pendidikan Negara (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2000).

Misi Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia pula adalah untuk menghasilkan tenaga kerja separa profesional yang berkualiti bagi menampung keperluan sektor awam dan swasta di Malaysia (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2000).

Antara matlamat sebenar penubuhan politeknik ialah untuk menyediakan program pendidikan dan latihan yang sempurna untuk melahirkan lulusan yang berilmu dan berkemahiran luas serta mempunyai nilai etika dan moral yang tinggi. Menyediakan program dan aktiviti ko-kurikulum yang menyeluruh untuk membina akhlak, perwatakan dan potensi pelajar. Memupuk dan mengekalkan perhubungan rapat dengan industri melalui perundingan, lawatan serta program kerjasama antara politeknik dan industri. Memberi perkhidmatan cemerlang kepada klien luar dan dalam politeknik dengan memberi layanan yang mesra dan segera sentiasa prihatin terhadap keperluan mereka. Mengurus dan menyengarakan segala kemudahan dan sumber di politeknik dengan manfaat untuk kegunaan pelajar dan staff (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2000).

Sehingga bulan Ogos tahun 2002, terdapat tiga belas buah politeknik yang beroperasi di bawah pengurusan dan pengawasan Kementerian Pendidikan Malaysia. Jumlah ini telah menjadikan politeknik sebagai antara institusi pengajian yang mempunyai rangkaian cawangan yang banyak di Malaysia.

Berikut adalah senarai politeknik-politeknik di Malaysia serta tahun ia memulakan operasi (Politeknik Shah Alam, 2002):

1. Politeknik Ungku Omar (1969)
2. Politeknik Sultan Hj. Ahmad Shah (1976)
3. Politeknik Sultan Abd. Halim Mu'azam Shah (1984)
4. Politeknik Kota Bharu (1985)

5. Politeknik Kuching (1987)
6. Politeknik Port Dickson (1990)
7. Politeknik Kota Kinabalu (1996)
8. Politeknik Shah Alam (1997)
9. Politeknik Johor Bahru (1998)
10. Politeknik Seberang Prai (1999)
11. Politeknik Kota Melaka (2000)
12. Politeknik Kota Kuala Terengganu (2001)
13. Politeknik Dungun (2001)

2.3 Politeknik Johor Bahru

Penubuhan Politeknik Johor Bahru ini mula dirancang di dalam Rancangan Malaysia ke-7 dengan kerjasama Kerajaan Malaysia dan Bank Dunia. Politeknik Johor Bahru memulakan operasi pada bulan Februari 1998 dengan menumpang seketika di Sekolah Menengah Teknik Johor Bahru sementara menunggu kampus tetapnya siap. Pada Julai 1998, Politeknik Johor Bahru mula beroperasi di tapak sebenar seluas 100 ekar di Mukim Plentong, daerah Johor Bahru, dengan kos projek bernilai RM 155.52 juta (Politeknik Johor Bahru, 2001b).

Sebagai permulaan, kursus-kursus yang ditawarkan di Politeknik Johor Bahru adalah di peringkat Sijil dan Diploma. Kursus peringkat sijil mengambil masa 2 tahun (4 semester) manakala kursus peringkat Diploma selama 3 tahun (6 semester). Setiap pelajar diwajibkan menjalani Latihan Industri pada semester 3 (kursus sijil) dan pada semester 4 (kursus diploma). Tujuan latihan industri ini ialah untuk memberi pendedahan sekitaran kerja sebenar disamping meningkatkan keyakinan diri dan menanam semangat kerja berpasukan (Politeknik Johor Bahru, 2001b).

Jabatan-jabatan yang diwujudkan di Politeknik Johor Bahru menawarkan kursus-kursus Diploma dan Sijil di dalam pelbagai bidang seperti Kejuruteraan, Hospitaliti dan Rekabentuk.

Jabatan tersebut terdiri daripada:

1. Jabatan Kejuruteraan Mekanikal
2. Jabatan Kejuruteraan Elektrik
3. Jabatan Rekabentuk (Grafik & Industri)
4. Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen

Jabatan Kejuruteraan Rekabentuk serta Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen merupakan 2 bidang pengajian yang hanya ditawarkan dan terdapat di Politeknik Johor Bahru ini sahaja (Politeknik Johor Bahru, 2001b).

Di samping itu, terdapat dua buah Jabatan Sokongan iaitu:

1. Jabatan Pengajian Am
2. Jabatan Matematik, Sains dan Komputer

Setakat ini Politeknik Johor Bahru telah berjaya mengeluarkan sejumlah 283 graduan sejak penubuhannya pada 1998. Graduan PJB kini mula memenuhi keperluan tenaga separa profesional di sektor awam dan swasta negara (Politeknik Johor Bahru, 2001b).

Program pengajian di politeknik adalah dengan cara menggabungkan mata pelajaran teori dan amali. Pendekatan ini bertujuan untuk membentuk pelajar supaya betul-betul mahir dalam setiap pengkhususan yang diambil serta mampu untuk menunjukkan cara kerja yang bersesuaian tidak hanya memberi fakta-fakta berdasarkan teori sahaja.

Oleh itu, pihak pengurusan politeknik telah menyusun program-program yang mantap dan berkesan besertakan latihan industri dengan pihak luar untuk diikuti oleh para pelajarnya. Untuk menjadikan program latihan industri ini benar-benar berkesan, tempoh latihan yang panjang dan memadai telah dilaksanakan bagi memastikan para pelajar dapat menimba seberapa banyak pengetahuan yang berkaitan dan berfaedah apabila mereka mula memasuki situasi kerja yang sebenar kelak (Politeknik Johor Bahru, 2001c).

2.4 Kursus Hospitaliti dan Rekaan Fesyen Di Politeknik Johor Bahru

Dewasa ini kursus yang berteraskan bidang hospitaliti dan rekaan fesyen semakin penting ke arah mengeluarkan tenaga kerja yang mahir dan berkualiti di sektor pelancongan. Industri pelancongan merupakan punca pendapatan ketiga tertinggi negara selepas hasil perindustrian dan tenaga asli seperti gas dan minyak (Tourism Malaysia, 2002).

Menurut Robert A Brymer dalam Politeknik Johor Bahru (2001):

“The Hospitality Industry is comprised of those businesses which practise the act of being hospitable. Those businesses, which are characterised by generosity and friendliness to guests. It comprised of four major segments of the industry: Food service, Lodging, Travel and Recreation.”

Manakala menurut Laurice J. Mullins dalam Politeknik Johor Bahru, (2001):

“The hospitality industry can be taken to include hotels, fast food outlets, motels, guesthouse, bed and breakfast, farm houses, holiday parks, restaurants, cafés,

departmental store catering, public houses, clubs, industrial catering, institutional catering and the related area of the tourism and leisure."

Sehubungan dengan itu bolehlah dirumuskan maksud hospitaliti sebagai "*The friendly reception and treatment of strangers*" iaitu merai tetamu dengan sopan santun dan kemesraan. Sementara perkataan fesyen pula membawa maksud stail atau gaya berpakaian yang diterima oleh sekumpulan manusia pada sesuatu masa dan tempat. Justeru itu di atas kesedaran dan kepekaan Kementerian Pendidikan ke atas keperluan tenaga pekerja di dalam industri hospitaliti dan fesyen di abad ke 21 ini, maka wujudlah kursus seperti:

1. Pengurusan Hotel dan Katering
2. Pengurusan Pelancongan
3. Rekaan Fesyen dan Pakaian

Kursus-kursus ini mula diperkenal dan ditawarkan di peringkat sijil mulai pengambilan sesi Julai 1998 dan pada pengambilan sesi Julai 1999, peringkat Diploma ditawarkan buat kali pertamanya. Di antara kemudahan yang disediakan di Jabatan ini adalah *Training Kitchen, Commercial Kitchen, Restoran, Studio Rekaan Fesyen, Industrial Apparel Room, Bengkel Jabatan, Pejabat Simulasi Pelancongan dan Makmal Komputer* (Politeknik Johor Bahru, 2001b).

Kursus di jabatan ini menekankan aspek kognitif, psikomotor dan estetika di samping meningkatkan lagi kreativiti, inovatif serta keyakinan diri para pelajar. Para pelajar bukan sahaja memperolehi ilmu dari tenaga pengajar yang pakar dari jabatan ini, malahan mereka juga berpeluang mengalami keadaan kerja sebenarnya melalui program latihan sambil belajar. Aspek ko-kurikulum dan kerohanian juga diberi perhatian yang sewajarnya di dalam melahirkan bakal graduan yang bertanggungjawab dan berwawasan (Politeknik Johor Bahru, 2001b).

2.4.1 Diploma Pengurusan Pelancongan

Diploma Pengurusan Pelancongan adalah salah satu diploma yang dianugerahkan oleh Politek Johor Bahru. Program diploma ini dijalankan selama tiga tahun atau enam semester dan dirancang untuk mereka yang cenderung kepada kerjaya di peringkat pengurusan pertengahan di dalam industri pelancongan. Skop kursus ini merangkumi bahagian-bahagian yang penting dalam disiplin pelancongan, pengurusan, pengurusan kewangan dan keusahawanan (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2000).

Objektif utama Diploma Pengurusan Pelancongan adalah untuk menghasilkan individu yang serba boleh, memiliki rasa tanggungjawab dan berupaya memberi tindakbalas yang berkesan kepada setiap perkembangan dan kemajuan industri ini. Di samping itu, program ini akan memastikan para graduan yang dihasilkan mendapat pendidikan dan latihan di dalam pelbagai bidang bagi memenuhi keperluan negara untuk bersaing sebagai salah satu destinasi pelancongan bertaraf dunia (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2000).

Struktur kursus ini digubal berasaskan keperluan menyeluruh industri pelancongan global. Oleh itu program ini dapat memberikan tumpuan ke arah menyediakan graduan yang memiliki kemahiran asas yang mencukupi untuk melaksanakan tugas di peringkat rendah dan pertengahan di dalam industri pelancongan. Pelajar membina kemahiran pengurusan pelancongan melalui penggabungan jalinan proses pembelajaran teori dan amali dan ini termasuklah latihan industri yang akan diikuti oleh pelajar selama enam bulan di sektor pelancongan (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2000).

Semasa kajian ini ditulis, jumlah keseluruhan pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan politeknik Johor Bahru adalah sebanyak 183 orang. Daripada jumlah itu, sebanyak 23 orang berada di dalam Semester Lima manakala seramai 27 orang

pelajar berada di dalam Semester Enam bagi tahun pengajian Sesi 2002 / 2003 (Politeknik Johor Bahru, 2002b).

Perkembangan semasa industri pelancongan telah dimasukkan di dalam subjek seperti Pengenalan Pelancongan, Teknik Pemandu Pelancong, Pelancongan Rekreasi, Pengurusan MICE dan Acara, Operasi Kaunter Perkhidmatan, Tempahan dan Tiket, Eko-Pelancongan, Pemasaran dan Pengurusan Fasiliti Pelancongan. Ia bertujuan untuk memudahkan pemahaman serta memberikan input terkini kepada pelajar. Manakala subjek seperti Pendidikan Islam dan Moral pula diterapkan untuk memberikan pendidikan bersepadu kepada pelajar (Politeknik Johor Bahru, 2001a).

2.5 Latihan

Kebanyakan negara maju dan membangun memberikan penekanan yang kuat terhadap program latihan. Biasanya pihak kerajaan atau institusi berkaitan membelanjakan berjuta-juta ringgit untuk tujuan latihan bagi meninggikan lagi prestasi kakitangan mereka. Pihak kerajaan Malaysia juga telah memperuntukkan sebanyak RM 35.14 juta bertujuan untuk melaksanakan program latihan kemahiran. Program latihan kemahiran untuk graduan menganggur juga telah diperkenalkan mulai tahun 2000 bertujuan untuk menyediakan graduan yang boleh bersaing dan berdaya maju (Kementerian Sumber Manusia, 2002). Menurut laporan di barat, organisasi-organisasi di Amerika telah membelanjakan 1.4 peratus daripada peruntukan gaji mereka untuk tujuan latihan. Menurut Goerge dalam Syahira mohd Zayadi (2002), Advanced Micro Devices membelanjakan USD 1 juta dengan peruntukan masa 40 000 jam setahun untuk tujuan latihan.

Latihan merujuk kepada kaedah yang digunakan untuk memberi pekerja baru sebarang kemahiran yang diperlukan oleh mereka untuk menjalankan kerja. Dengan itu, latihan bermakna menunjukkan jurumelin cara menjalankan mesin barunya, wakil jualan baru cara menjual produk firma, atau penyelia baru cara untuk menemuduga dan menilai para pekerja (Dessler, 2002).

Menurut Dewan Bahasa dan Pustaka (2000), perkataan latihan membawa maksud pelajaran atau didikan untuk memahirkan atau membiasakan ajaran yang diterima. Dari itu latihan merupakan satu bentuk proses pelaksanaan sesuatu kerja atau ajaran secara berterusan bertujuan untuk memahirkan seseorang itu di dalam sesuatu bidang.

2.6 Tujuan Latihan

Latihan ialah sebarang aktiviti yang bertujuan untuk mencuba dan memperbaiki kemahiran seorang bagi melaksanakan suatu tugas. Secara umum latihan adalah berkaitan dengan sesuatu program yang menyediakan pekerja dengan pengetahuan, sikap dan kemahiran yang perlu bagi menghasilkan kerja yang berkesan. Latihan yang akan dibincangkan seterusnya ialah latihan yang lebih formal seperti kursus, seminar dan bengkel (Woolf, Tanna dan Singh dalam Syahira Mohd Zayadi, 2002).

Fokus latihan telah diperluaskan dalam beberapa tahun lepas. Sebelum ini, latihan banyak tertumpu kepada mengajar kemahiran teknikal, seperti melatih pemasang untuk mengimpal dawai baru atau guru supaya membuat rancangan pembelajaran. Bagaimanapun latihan teknikal seperti itu tidak lagi mencukupi. Dari satu segi, para majikan terpaksa menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi pesat, memperbaiki kualiti produk dan perkhidmatan, dan meningkatkan produktiviti supaya dapat terus bersaing. Peningkatan kualiti seterusnya mungkin memerlukan latihan pemulihan

pendidikan kerana program penambahbaikan kualiti memerlukan para pekerja yang dapat melukis carta dan graf serta menganalisis data (Wiley, 1993).

2.7 Latihan Amali

Ramai pelajar kolej di negara-negara maju seperti Amerika dan Britain mendapat kerja melalui latihan amali, pendekatan perekrutan yang tumbuh dengan pesat dalam tahun-tahun kebelakangan ini. Hampir tiga perempat daripada pelajar kolej menyertai latihan amali sebelum tamat pengajian mereka berbanding seorang dalam 36 orang pada tahun 1980 (Dessler, 2002).

Perkataan amali itu sendiri membawa maksud latihan dengan mengerjakan sendiri, mengamalkan serta menggunakan gerak badan. Pelaksanaan prinsip atau teori yang dipelajari dan sebagainya berasaskan pengalaman atau pelaksanaan sebenar sesuatu ilmu pengetahuan (Dewan Bahasa dan Pustaka, 2000).

Latihan amali boleh dijadikan satu perkara yang memberi manfaat kepada pelajar dan majikan. Bagi pelajar, ini mungkin bermakna bahawa mereka berpeluang mengasah kemahiran yang diperolehi, mendapat pendedahan mengenai bakal majikan yang berpotensi dan mengetahui kesukaan dan yang tidak disukai apabila tiba masa untuk memilih kerjaya. Manakala, pihak majikan pula boleh menggunakan pelatih supaya dapat menyumbang bakti sementara dinilai sebagai bakal pekerja sepenuh masa (Buletin To Management, 1998 dalam Dessler, 2000).

Butir-butir pengajian sepanjang program Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru adalah seperti berikut:

**JADUAL 2.1 : Jumlah Jam Yang Diperuntukkan Untuk Pengajian Diploma
Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru**

	MATAPELAJARAN AM	MATAPELAJARAN TEKNIKAL	JUMLAH (JAM)
TEORI	18	77	95
AMALI	12	50	62
JUMLAH	30	127	157

(Sumber : Kementerian Pendidikan Malaysia, 2001)

Jumlah jam yang tinggi iaitu sebanyak 127 jam untuk matapelajaran teknikal diperuntukkan bertujuan memudahkan pemahaman pelajar dalam sesi pembelajaran serta memberi pendedahan awal kepada suasana kerja yang akan mereka hadapi kelak. Oleh itu, ilmu yang dipelajari di politeknik seharusnya menjurus kepada bidang pekerjaan di mana ia sedikit sebanyak dapat membantu pelajar untuk mengaplikasikan berpengetahuan yang dipelajari semasa mereka menjalani latihan amali dan bidang pekerjaan di masa hadapan (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2001).

2.8 Latihan Perantisan

Semakin banyak majikan kembali merujuk seterusnya mengamalkan pendekatan yang diperkenalkan pada masa dahulu dengan melaksanakan program latihan perantisan, satu prose pembelajaran berterusan yang bermula semenjak satu kurun yang lalu. Latihan Perantisan merupakan proses berstruktur yang membolehkan individu itu menjadi pekerja mahir melalui gabungan pengajaran dalam kelas dan latihan dalam kerja.

Kaedah ini digunakan dengan meluas untuk melatih individu bagi banyak jenis kerjaya termasuklah jurueletrik dan tukang paip (Frazis, 1995).

Menurut Dewan Bahasa dan Pustaka (2000), perantisan bermaksud orang yang bekerja dengan tujuan untuk memperolehi pengetahuan dan kemahiran dalam sesuatu bidang. Ini dapat diuraikan di mana hasil daripada pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi akan melahirkan pekerja-pekerja mahir di dalam bidang masing-masing.

Latihan Perantisan secara asasnya melibatkan perletakan pelajar / perantis di bawah asuhan atau pengawasan seseorang tukang yang mahir. Menurut "*German Training Model Imported*" dalam Dessler (2002), di Jerman pelajar berumur antara 15 hingga 18 tahun sering membahagikan masa mereka antara pengajaran bilik darjah dalam sekolah vokasional dan kerja separuh masa di bawah didikan seorang tukang yang mahir dan berpengalaman. Perantisan ini berlangsung selama setahun dan berakhir dengan peperiksaan pensijilan.

Beliau menambah, beberapa organisasi dan syarikat di Amerika berjaya menggunakan pendekatan ini. Sebagai contoh, kilang Siemens Stromberg-Carlson di Florida mengadakan perantisan untuk pelajar dewasa dan sekolah menengah untuk pekerjaan seperti juruteknik elektronik. Di sini bagi yang dewasa mereka bekerja di kilang, mendapat pendidikan di '*Seminole Community College*' dan juga belajar di makmal perantisan kilang secara langsung. Kemudian jika berjaya akan dianugerahkan Ijazah Bersekutu dalam telekomunikasi dan kejuruteraan elektronik. Manakala bagi pelajar sekolah menengah pula akan meluangkan masa selama dua petang dalam seminggu di makmal perantisan di kilang berkenaan.

2.9 Latihan Industri

Latihan industri diperlukan untuk meluaskan pengetahuan dan pengalaman pelajar dalam bidang pengkhususan mereka. Cara ini dianggap berkesan kerana selain daripada pelajar-pelajar tersebut terlibat sepenuhnya dengan kerja-kerja praktik yang berkaitan, mereka juga berada dalam suasana pekerjaan yang sebenarnya. Dengan itu, pelajar-pelajar akan dapat memahami secara lebih mendalam mengenai teori atau konsep yang telah dipelajari semasa di politeknik.

Definisi industri itu sendiri bermaksud perusahaan yang biasanya secara besar-besaran untuk menghasilkan, membuat, mengeluarkan barangan atau bahan untuk keperluan perusahaan lain (Dewan Bahasa dan Pustaka, 2000). Oleh itu apabila digabungkan makna perkataan latihan dan industri, ia membawa maksud satu proses pelajaran atau didikan di tempat-tempat perindustrian bertujuan untuk membiasakan diri seseorang itu dengan suasana tempat kerja serta ajaran yang diterima.

Smith (1980) telah menggariskan empat kebaikan yang terdapat melalui program latihan industri iaitu:

- i. Untuk menambah minat dan tumpuan pelajar terhadap apa yang telah pelajari.
- ii. Pelajar-pelajar berpeluang untuk mengambil bahagian dalam sesuatu aktiviti kerja itu secara aktif kerana mereka terlibat sepenuhnya dengan kerja-kerja yang dilakukan.
- iii. Dapat menjimatkan masa kerana pelajaran teori dan amali digabungkan dalam satu proses pembelajaran.
- iv. Masa yang secukupnya dapat diperuntukkan bagi aktiviti pembelajaran seperti bimbingan, kerja praktik, tunjuk cara dan lain-lain.

Daripada kebaikan-kebaikan yang digariskan itu kita bolehlah mencorakkan, mengadaptasi serta mengaplikasikan latihan industri yang dilakukan oleh pelajar

berpandukan garis panduan itu. Para pelajar haruslah sentiasa diingatkan tentang kebaikan-kebaikan latihan industri itu kepada proses pembelajaran mereka.

Abdul Halim Yahya (1987) telah menyenaraikan dua objektif utama latihan industri iaitu:

- i. Untuk menambahkan kemahiran pelajar di dalam sesuatu bidang pengkhususan sebagai persediaan memasuki alam pekerjaan sebenar.
- ii. Melatih pelajar dalam pelbagai teknik bekerja mengikut keperluan industri.

Chew (1993), berpendapat kaedah utama untuk membangunkan sumber manusia adalah melalui pendidikan sama ada secara formal ataupun tidak formal. Kenyataan tersebut disokong oleh Sharil @ Charil Marzuki et. al. (1992) yang menjelaskan lebih lanjut kenyataan Chew itu. Beliau mengatakan bahawa pendidikan dapat melahirkan tenaga kerja professional dan mahir, melahirkan pakar penyelidik dan kaedah penyelidikan baru, melahirkan rakyat yang mudah lentur dan mobiliti untuk pembangunan sosioekonomi dan mengimbangi sosioekonomi antara kaum dan kumpulan etnik.

Tenaga manusia yang terlatih, berkemahiran dan mempunyai sikap dan nilai positif akan dapat melaksanakan program pembangunan dengan cekap dan berkesan. Oleh itu, penyusunan struktur kurikulum institusi pengajian perlu dibuat agar selaras dengan keperluan tenaga kerja yang dikehendaki.

Berikutan itu, program latihan industri mula ditekankan dalam kurikulum pendidikan teknik dan vokasional di Malaysia pada tahun 1981 (Wilson, 1989) di dalam (Khairiani Ahmad et. al., 2001). Tujuan utamanya adalah untuk merancang keperluan tenaga kerja mahir yang dapat dilatih bersesuaian dengan kehendak industri ke arah merealisasikan Wawasan 2020. Ia selari dengan matlamat pendidikan teknik dan vokasional ini sendiri iaitu untuk membantu pelajar meningkatkan potensi dan kemahiran,

menerapkan nilai-nilai kerja yang baik dan sikap positif bagi melahirkan pelajar yang produktif dan berjaya.

Curtis (1980), seorang pakar perunding pendidikan UNESCO berpendapat bahawa program latihan industri akan memberi pelajar "*first-hand-look*" kepada situasi pekerjaan. Program latihan industri sememangnya banyak membawa keuntungan kepada pelajar. Walaubagaimanapun, kajian oleh Wood dan Thompson dalam Al Ramaniah (1992) mendapati bahawa latihan industri adalah tidak berkesan dan tidak sesuai, membazirkan wang dan masa.

Daripada perspektif organisasi atau industri, objektif firma tercapai apabila pekerjaannya melaksanakan tugas-tugas dengan berkesan. Pekerja-pekerja dapat melaksanakan tugas dengan berkesan apabila mereka diberikan latihan yang berkesan dan sepatutnya. Daripada perspektif institusi pendidikan khususnya politeknik pula, melalui program latihan industri yang dianjurkan diharap pelajar mendapat "*value added*" kepada diri mereka sendiri supaya mampu memasuki pasaran pekerjaan yang global dan berdaya saing (Khairiani Ahmad et. al, 2001).

Keperluan untuk mengkaji keberkesanan latihan industri diutarakan oleh Peterson (1992). Beliau mengatakan penentuan dan analisis ke atas latihan industri mesti dibuat secara sistematik dan menyeluruh kerana terdapat program latihan yang kerap menimbulkan masalah daripada menyelesaikan masalah.

Unit Latihan Amali, Politeknik Johor Bahru (2000c) telah menggariskan beberapa objektif latihan industri iaitu bagi membolehkan pelajar:

- i. Mengalami beberapa aspek pekerjaan di organisasi / industri bagi mendapat kemahiran asas professional dalam jangkamasa yang ditetapkan.
- ii. Mempraktik teori serta amali yang dipelajari dalam situasi pekerjaan sebenar.
- iii. Menghayati nilai etika profession.

- iv. Membina daya kreativiti dan menyumbang buah fikiran yang bermutu kepada organisasi / industri.

Setelah meneliti Laporan Jawatankuasa Kabinet mengenai latihan untuk pembangunan perindustrian serta ditokok pula dengan statistik tentang kurangnya kemahiran dalam enam industri yang dijangka mengalami pertumbuhan pesat di era milenium baru ini iaitu industri pembinaan, elektrik elektronik, teknologi maklumat, tekstil, industri berasaskan kayu dan pembuatan terpilih dan hospitaliti (Unit Perancang Ekonomi, 1991),

2.10 Program Latihan Industri Politeknik

Adalah menjadi polisi Kementerian Pendidikan Malaysia menetapkan bahawa pelajar-pelajar politeknik yang telah mengikuti sesi pembelajaran selama sekurang-kurangnya setahun atau dua semester (program sijil) dan telah belajar selama sekurang-kurangnya dua tahun ataupun empat semester (program diploma) diwajibkan untuk menjalani satu program latihan industri selama satu semester atau enam bulan di firma-firma swasta ataupun jabatan-jabatan kerajaan sebagai memenuhi salah satu syarat untuk ditauliahkan sijil atau diploma yang mereka ikuti (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2001).

Melalui program latihan industri ini, pelajar-pelajar berpeluang untuk merasai suasana sebenar bidang pekerjaan yang akan mereka ceburi serta membuat kerja-kerja praktik di bawah pengawasan dan pengelolaan sepenuhnya daripada pihak tempat mereka menjalani latihan. Pihak swasta/kerajaan yang mengambil bahagian akan menyediakan tempat latihan serta memastikan bahawa aktiviti latihan yang dijalankan adalah

bersesuaian dengan bidang pengkhususan pelajar dan dapat memenuhi kriteria program pendidikan di politeknik (Politeknik Johor Bahru, 2001c).

Di peringkat politeknik, program Latihan Industri diselia dan diuruskan oleh pegawai dari Pejabat Perhubungan Luar dan Latihan Industri. Pegawai berkenaan bertanggungjawab dalam menyelia, mengurus, menghubungi serta mendapatkan penempatan pelajar dan hal-hal yang berkaitan dengan program latihan industri (Politeknik Johor Bahru, 2001c).

2.10.1 Objektif Latihan Industri Politeknik Johor Bahru (Politeknik Johor Bahru, 2001c) ialah seperti berikut:

- i. Memberi pendedahan kepada pelajar kepada alam pekerjaan sebenar yang berkaitan dengan kursus yang diikuti. Dengan ini mereka dapat meluaskan pengalaman disamping memperkukuhkan ilmu yang telah diperolehi di politeknik.
- ii. Untuk memupuk keyakinan diri pelajar serta semangat berkerjasama dan boleh berinteraksi dan berkomunikasi dengan lebih berkesan.
- iii. Menimbulkan kesedaran dan meningkatkan minat pelajar dari segi pembelajaran yang akan dihadapi mereka di semester akhir.
- iv. Untuk mengeratkan lagi hubungan antara politeknik dengan syarikat / industri / jabatan kerajaan. Secara tidak langsung industri / syarikat boleh membantu dalam penggubalan kurikulum politeknik sesuai mengikut perkembangan teknologi semasa.

2.11 Keberkesanan Pelaksanaan Program Latihan Industri

Menurut Chew (1993), berpendapat bahawa integrasi latihan perlu dimasukkan ke dalam kurikulum pendidikan kerana menurut beliau tenaga manusia yang terlatih, berkemahiran dan mempunyai sikap positif dapat melaksanakan program pembangunan negara dengan cekap dan berkesan.

Thomas dalam Khairiani Ahmad et. al. (2001) mendapati latihan yang dianjurkan oleh pihak industri menjurus kepada memperolehi pengalaman yang berstruktur yang melibatkan :

- i. Peningkatan latihan dari mudah ke sukar.
- ii. Menyumbangkan kemajuan pelatih dengan jawatan di industri.
- iii. Perancangan melibatkan pelatih dengan pelbagai bidang yang berkaitan untuk meluaskan pengalaman serta mendalami pengetahuan.

Tenaga manusia yang terlatih, berkemahiran dan mempunyai sikap positif seperti yang dinyatakan di atas adalah merupakan tanggung kepada visi negara untuk menjadikan Malaysia sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Oleh itu, penyusunan struktur kurikulum di institusi pengajian perlu dibuat agar selaras dengan keperluan tenaga kerja yang dikehendaki (Syahira Mohd Zayadi, 2002).

Sehubungan dengan itu, program latihan industri mula ditekankan dalam kurikulum pendidikan teknik dan vokasional di Malaysia pada tahun 1981 (Wilson dalam Armanjaya, 2000). Tujuan utamanya adalah untuk merancang keperluan tenaga kerja mahir yang dapat dilatih bersesuaian dengan kehendak industri ke arah merealisasikan wawasan 2020. Ia selari dengan matlamat program teknik dan vokasional iaitu untuk membantu pelajar meningkatkan potensi dan kemahiran, menerapkan nilai-nilai kerja yang baik dan sikap positif bagi melahirkan pelajar yang produktif.

2.12 Keberkesanan Perlaksanaan Latihan Industri Dari Aspek Hubungkait Teori dan Situasi Kerja Sebenar

Latihan praktikal atau latihan industri merupakan langkah yang sangat berkesan dalam memberikan pendedahan teori dan praktikal sebenar dalam pelbagai bidang ditambah pula dengan perkembangan pesat dunia teknologi maklumat (IT). Pengetahuan dan pengalaman praktikum membuktikan bahawa kesepaduan antara sumber tenaga manusia dan teknologi adalah sangat penting untuk mencapai objektif dan matlamat sesuatu industri (Siti Hadijah Alwi, 2001).

Menurut Armanjaya (2000), latihan industri perlu dilihat sebagai satu peluang untuk pelajar menghubungkan pembelajaran teori kepada alam pekerjaan sebenar. Ianya juga dapat meluaskan pilihan pekerjaan kepada pelajar yang difikirkan sesuai untuk dirinya. Adalah menjadi kebiasaan kepada institusi pengajian memberikan pilihan dalam mencari tempat untuk menjalankan Latihan Industri. Ada komen yang menyatakan bahawa Latihan Industri tidak sepatutnya dilaksanakan sebagai persediaan untuk hanya satu kerja khusus sahaja. Ianya sepatutnya diberikan penekanan yang lebih meluas dalam menyediakan pelajar kepada kehidupan pekerjaan.

Latihan Industri merupakan satu elemen penting dalam kurikulum latihan pelbagai bidang. Ia dianggap penting kerana pada sesi latihan inilah seseorang pelatih akan berdepan dengan satu situasi kerja sebenar. Dalam situasi sebenar ini, pelatih akan cuba mengaplikasikan segala pengetahuan teori, pendekatan, kaedah dan teknik yang dipelajarinya ketika berada dalam bilik kuliah (Noor Azmi Mohamad Jan, 2002).

2.13 Kerjasama Politeknik Johor Bahru Dengan Pihak Industri Dalam Pelaksanaan Program Latihan Industri

Kerjasama yang terjalin antara pihak Politeknik Johor Bahru dengan pihak industri adalah penting dalam menjayakan pelaksanaan program latihan industri. Pernyataan ini disokong dengan penubuhan Unit Latihan Industri di Politeknik Johor Bahru pada tahun 2000. Tujuan latihan industri di adakan adalah untuk mendedahkan pelajar-pelajar kepada alam pekerjaan sebenar. Ia juga bertujuan supaya mereka nanti dapat menyesuaikan diri dengan lebih baik di dalam industri pekerjaan sebenar setelah lulus daripada tempat pengajian mereka iaitu politeknik. Selain daripada itu, pelajar-pelajar berpeluang untuk menambah dan meluaskan pengetahuan teori yang telah dipelajari selama ini secara teknikal dan amali di dalam situasi serta suasana kerja yang sebenar (Politeknik Johor Bahru, 2001c).

Program latihan industri ini dapat memberi peluang kepada pelajar untuk menghubungkan segala konsep dan teori yang telah dipelajari dengan kerja praktik yang dilakukan. Cari ini akan menambahkan lagi kefahaman serta kemahiran pelajar dalam bidang pengkhususan mereka. Berhubung dengan perkara tersebut, Abdul Kuddus Ahmad (1980) telah menyatakan bahawa tenaga manusia yang terlatih boleh dilahirkan menerusi program latihan berterusan sama ada dijalankan di industri, pihak swasta, jabatan kerajaan atau kesatuan sekerja sama ada secara formal mahupun secara tidak formal.

Beliau juga berpendapat bahawa tujuan latihan industri ini ialah untuk menambahkan kefahaman dan pengalaman pelajar serta untuk memenuhi keperluan kurikulum institusi tersebut. Selain daripada itu, ia bertujuan untuk menyesuaikan pelajar dengan kerja-kerja di dalam industri atau jabatan kerajaan dengan mengamalkan situasi kerja yang sebenar. Latihan industri ini juga adalah satu proses pembelajaran secara formal untuk menambah kemahiran dan biasanya ia meliputi aspek pengeluaran kemahiran teknikal atau perdagangan.

Menurut Kementerian Pendidikan Malaysia (2002), adalah menjadi polisi pihak pengurusan politeknik mewajibkan setiap pelajarnya yang telah menamatkan pengajian tahun satu (dua semester) bagi program sijil dan tahun dua (empat semester) pengajian untuk menjalani latihan industri selama enam bulan atau satu semester dengan pihak luar sama ada firma swasta mahupun jabatan kerajaan sebagai syarat untuk pelajar itu ditauliahkan dengan sijil masing-masing. Ini bertujuan untuk memberi peluang kepada pelajar-pelajarnya menambah pengetahuan teknikal mereka serta berupaya untuk bekerja di dalam situasi kerja yang sebenar.

Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kementerian Pendidikan Malaysia (1988) telah menyatakan bahawa setiap politeknik di bawah pengurusannya telah menyediakan program latihan industri selama enam bulan atau satu semester kepada setiap pelajar. Kaedah ini adalah sebagai salah satu cara untuk membolehkan pelajar-pelajar tersebut mengetahui aspek-aspek penting mengenai sistem operasi sesebuah syarikat dan pengurusan sesebuah organisasi. Di samping itu, ia bertujuan untuk memastikan bahawa setiap pelajar separa profesional yang tamat atau dikeluarkan oleh politeknik adalah cukup dengan pengalaman dan pembelajaran sama ada dari segi teori serta praktikal dan berdaya saing dengan individu-individu yang lain.

Memetik kenyataan Menteri Sains, Teknologi dan Alam Sekitar, Datuk Law Hieng Ding dalam akhbar Utusan Malaysia laporan Mustakim Aminuddin (1991) mengenai latihan industri telah menyebut bahawa negara ini memerlukan juruteknik-juruteknik serta pekerja separa mahir (professional) yang serba boleh, fleksibel dan bijak bagi membantu negara menjadi sebuah negara perindustrian. Untuk mencapai matlamat ini pelajar-pelajar aliran teknik dan vokasional mestilah memenuhi kriteria-kriteria yang dinyatakan supaya negara kita tidak ketinggalan zaman dengan negara-negara maju yang lain terutamanya dari segi ekonomi, sumber maklumat, teknologi dan sebagainya. Daripada itu, pendedahan yang dilakukan oleh pihak politeknik terhadap pelajar-pelajarnya kepada latihan industri yang berterusan sedikit sebanyak membantu dalam meningkatkan pengetahuan pelajar serta pendedahan awal kepada beberapa pembaharuan terutamanya dalam bidang teknologi dan maklumat.

2.14 Penilaian Program Latihan Industri

Penilaian yang telus perlulah dibuat terhadap latihan industri yang telah diikuti oleh pelajar-pelajar. Proses penilaian ini ditumpukan kepada sejauh mana tahap kemampuan pelajar menggunakan pengetahuan sedia ada dengan kerja-kerja latihan serta sikap pelajar terhadap kerja-kerja yang diberikan semasa latihan. Gee (1980) telah menyarankan agar markah penilaian yang diberi pada latihan industri yang dijalani oleh pelajar-pelajar politeknik hendaklah diambil kira dalam menentukan keputusan peperiksaan akhir tahun pengajian mereka.

Disamping itu, terdapat tiga faktor yang boleh menentukan kesesuaian latihan industri yang dijalani oleh pelajar-pelajar di Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen, Politeknik Johor Bahru dengan bidang pengkhususan mereka (Ismail Asis, 1999).

Faktor-faktor tersebut adalah:

i. Tempat Latihan

Menurut Ismail Asis (1999), penilaian firma swasta/Jabatan kerajaan sebagai tempat latihan industri hendaklah dibuat mengikut bidang pengkhususan pelajar. Ini penting supaya pelajar-pelajar dapat membuat kerja praktik yang sesuai dengan bidang pengkhususan mereka. Firma swasta/kerajaan hendaklah menyediakan kemudahan latihan yang sepatutnya dan bersesuaian kepada pelajar semasa latihan bergantung kepada kemampuan pelajar serta keperluan kursus yang diikuti. Dengan adanya kemudahan tersebut, pelajar dapat mengetahui bagaimana sesuatu pekerjaan yang dilakukan oleh mereka ini berfungsi dan tujuan sesuatu jawatan itu diwujudkan.

Di samping itu, pelajar-pelajar yang terlibat dengan latihan industri seharusnya dapat menimba seberapa banyak pengalaman dan pengetahuan yang

berfaedah serta mempelajari budaya kerja yang diamalkan oleh sesebuah organisasi di mana mereka menjalani latihan.

ii. Kerjasama Pihak Industri

Kerjasama dan peranan yang dimainkan oleh pihak industri merupakan salah satu faktor penentu kejayaan dan kesesuaian latihan industri. Kerjasama yang erat di antara pihak politeknik dengan pihak industri adalah sangat diperlukan terutama dalam mengendalikan program latihan serta urusan penempatan pelajar di tempat latihan. Kerjasama-kerjasama yang wujud di antara kedua-dua belah pihak merangkumi perancangan aktiviti sepanjang latihan, penyediaan kemudahan latihan, keperluan kemudahan penginapan semasa latihan, pengawasan dan pengelolaan ke atas pelajar semasa menjalani latihan. (Ismail Asis, 1999)

Atas kesedaran bahawa betapa pentingnya kerjasama dan persefahaman erat yang terjalin di antara pihak pengurusan politeknik dan pihak industri, maka Pengarah Bahagian Pendidikan Malaysia, Ahmad Salleh dalam Ismail Asis (1999) telah menyarankan agar diwujudkan tatacara bekerjasama di antara pihak industri dan pihak politeknik di mana ia akan menguntungkan kepada kedua-dua belah pihak.

Beliau menambah, penyertaan sektor industri yang terdiri daripada firma swasta serta jabatan kerajaan diperlukan bagi melaksanakan program latihan industri yang dijalankan. Pihak swasta serta jabatan kerajaan digalakkan memberikan kerjasama mereka dengan menerima pelajar-pelajar politeknik untuk menjalani latihan di tempat mereka. Pelajar-pelajar memerlukan bantuan dan sokongan daripada pihak tersebut semasa mengikuti latihan. Ini termasuklah kemudahan menggunakan peralatan, bimbingan dan pendedahan kepada teknologi

terkini serta mencontohi tatacara kerja yang positif seperti yang diamalkan oleh pekerja-pekerja mereka.

Satu kenyataan mengenai kerjasama pihak industri bagi melaksanakan program latihan industri untuk pelajar-pelajar dari aliran teknikal dan vokasional telah diperolehi dari Laporan Penyelidikan (Universiti Teknologi Malaysia, 1990). Melalui penyelidikan tersebut, didapati pihak firma swasta bersedia memberikan kerjasama yang diperlukan untuk melatih pelajar-pelajar aliran teknik dan vokasional di tempat mereka. Pihak industri menyokong kuat idea mewujudkan kerjasama diantara mereka dengan institusi pengajian tinggi dalam melaksanakan program latihan industri. Laporan ini juga telah menyarankan agar pihak Kementerian Pendidikan Malaysia bekerjasama dengan pihak firma swasta dalam memperkenalkan program latihan industri kepada pelajar-pelajar institusi pengajian di bawah tadbiran mereka.

Bekas Menteri Pendidikan Malaysia, Datuk Seri Mohamad Najib Tun Razak telah memberikan kenyataan berhubung dengan peranan yang harus dimainkan oleh pihak industri dalam menjayakan program latihan yang diusahakan oleh institusi-institusi pendidikan kerajaan. Antara lain beliau telah menyeru agar sektor industri sama ada pihak kerajaan mahupun swasta tempatan untuk memberikan kerjasama yang sepatutnya untuk memastikan latihan teknikal dan vokasional yang diberi menepati kehentak sektor perindustrian negara. Melalui kerjasama yang erat ini, pihak kementerian atau jabatan tahu apa yang diperlukan oleh sektor perindustrian negara. Seterusnya ini akan melahirkan sumber tenaga manusia yang menepati keperluan semasa (Azlinariah Abdullah, 1999).

iii. Kesesuaian Pelajaran Teori dan Amali

Semasa di politeknik, para pelajar telah didedahkan dengan segala bentuk pelajaran yang merangkumi mata pelajaran berkaitan teori dan amali. Ini dijelaskan lagi di mana setiap pelajar yang mendaftar untuk mengambil kursus Diploma Pengurusan Pelancongan, mereka haruslah mengambil 34 matapelajaran yang terdiri daripada enam matapelajaran am dan 28 matapelajaran teknikal. Matapelajaran ini ditawarkan sepanjang tiga tahun atau lima (satu semester latihan industri) semester pengajian dan dikehendaki lulus keseluruhannya (Politeknik Johor Bahru, 2001a).

Pihak politeknik hendaklah memastikan bahawa program kurikulumnya adalah menepati kehendak pihak industri seterusnya pasaran kerja yang sedia ada. Ini termasuk konsep teori dan latihan amali yang disampaikan kepada pelajar-pelajar semasa di politeknik hendaklah mengikut perkembangan semasa supaya program tersebut tidak ketinggalan zaman. Di samping itu, pihak politeknik juga seharusnya berkeyakinan tinggi di atas kemampuannya dalam mengeluarkan tenaga kerja mahir sesuai dengan kehendak pasaran kerja semasa (Noor Azmi Mohamad Jan, 2002).

iv. Pelaksanaan Aktiviti Tugas

Semasa menjalani latihan industri, para pelajar atau pelatih akan diberikan tugas-tugas tertentu untuk dilakukan sepanjang program. Tugas-tugas yang diberikan adalah berdasarkan kepada pengetahuan asas yang dipelajari oleh pelatih semasa di politeknik serta mengikut jurusan kursus yang diikuti. Satu jadual pusingan tugas juga akan disediakan oleh pihak majikan dalam menentukan pembahagian masa serta pelaksanaan tugas dapat dibuat mengikut yang sepatutnya seperti yang disarankan oleh pihak politeknik (Politeknik Johor Bahru, 2001c).

Semasa menjalani program latihan industri, para pelatih akan diberikan kerja serta dilayan seperti pekerja tetap yang lain di tempat mereka menjalani latihan. Pihak majikan akan mengawasi gerak kerja serta memberikan tunjuk ajar seperti yang sepatutnya agar pelatih yang menjalani latihan dapat menimba pengalaman apabila tamat latihan kelak (Syahira Mohd Zayadi, 2002).



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BAB III

-METODOLOGI KAJIAN-



BAB III

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

Bab ini membicarakan aspek-aspek yang berkaitan dengan proses pelaksanaan kajian seperti rekabentuk kajian, responden, instrumen kajian, tatacara kajian, kaedah analisis data, kajian rintis, batasan kajian dan andaian. Apabila aspek-aspek ini dibuat, ia lebih jelas terhadap batasan seseorang pengkaji untuk menjalankan aspek-aspek lain pada bab yang akan datang.

Selain daripada itu, pengkaji juga dapat mengetahui arah tujuan kajian yang hendak dibuat. Penyediaan instrumen untuk kajian ini diterangkan secara terperinci di mana langkah-langkah yang perlu diambil dalam melaksanakan kajian ini juga ditekankan sehinggalah kajian ini selesai.

3.2 Rekabentuk Kajian

Menentukan rekabentuk kajian merupakan satu keputusan pertama yang dibuat di dalam metodologi kajian. Rekabentuk kajian memberikan panduan tentang bagaimana kaedah dan prosedur untuk mendapatkan data dan apakah perancangan pengkaji di dalam mencari data yang dapat mencapai objektif kajian. Menurut Kerlinger dalam (Mohamad Najib Abdul Ghafar, 1999) selain daripada tujuan di atas, rekabentuk kajian disediakan bagi mencari jawapan kepada persoalan-persoalan kajian. Di dalam penyelidikan, terdapat pelbagai rekabentuk dan setiap kaedah mempunyai ciri-ciri khusus seperti teknik dan analisis data yang tersendiri.

Menurut Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999) juga, pelbagai jenis cara boleh dilakukan untuk mendapatkan data kajian, namun cara yang paling popular ialah tinjauan, pemerhatian, penilaian, ujian dan temubual. Secara umumnya terdapat dua tradisi penyelidikan iaitu penyelidikan kuantitatif dan penyelidikan kualitatif. Pemilihan strategi ini bergantung kepada tujuan dan persoalan kajian (Black, 1993). Penyelidikan kuantitatif adalah berdasarkan kategori kuantiti seperti menggunakan angka, skor, kekerapan manakala penyelidikan kualitatif pula adalah berdasarkan kategori kualiti atau nilai, pernyataan insiden atau peristiwa (Mohamad Najib Abdul Ghafar, 1999).

Kaedah kuantitatif berasaskan penetapan strategi di mana pemboleh ubah dimanipulasikan dalam situasi eksperimen (Gilbert dan Pope, 1990 ; Denicolo, 1988). Ia juga kadang kala disebut sebagai kaedah eksperimen, saintifik, objektif, reduksi dan preskriptif atau dikelaskan kepada kelas normatif (Cohen dan Manion, 1985) yang menyelesaikan masalah diperingkat makro. Kaedah kualitatif pula menerangkan peristiwa secara holistik dalam keadaan sebenar peristiwa berlaku tanpa sebarang manipulasi oleh penyelidik. Kaedah ini juga kadangkala dipanggil kaedah naturalistik, non-tradisional, artistik, holistik, deskriptif dan etnografik.

Kajian yang dijalankan ini adalah kajian berbentuk kuantitatif iaitu satu tinjauan (*survey*) terhadap pelaksanaan latihan industri yang diikuti oleh responden. Secara khususnya kajian ini adalah berbentuk tinjauan dan pemerolehan di mana setiap maklumat itu diperolehi melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada para pelajar Semester Lima dan Enam, Diploma Pengurusan Pelancongan Sesi 2002 / 2003 di Politeknik Johor Bahru.

Tujuan kajian ini adalah untuk mendapatkan maklum balas dan pandangan pelajar-pelajar terhadap pelaksanaan program Latihan Industri yang mereka ikuti. Oleh itu, penggunaan rekabentuk ini bersesuaian dengan kenyataan Drew, et. al. (1996) yang menyatakan "*Survey studies may have a variety of purpose (e.g., describing, comparing and correlating).*"

Kelebihan kaedah ini ialah responden memerlukan sedikit masa untuk menjawab soalan dan data diambil sekali sahaja serta tidak melibatkan masa yang panjang. Kebanyakan tinjauan menerangkan keadaan, kekerapan, menyumbang kepada karektor populasi seperti sikap, fakta demografik, cadangan dan keutamaan pilihan (Drew et. al., 1996).

Dalam sesuatu tinjauan, pengkaji perlu memilih kumpulan responden, mengumpul maklumat dan menganalisa maklumat tersebut yang akan menjawab persoalan kajian (Mc Millan, 1996). Dalam menjalankan kajian ini secara umumnya, prosedur yang dihasilkan ini adalah berdasarkan 'Garis Panduan Umum Pelaksanaan Projek Penyelidikan Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional' (Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn, 2001). Tetapi, sedikit pengubahsuaian telah dilakukan mengikut kesesuaian dan keperluan dalam membuat kajian.

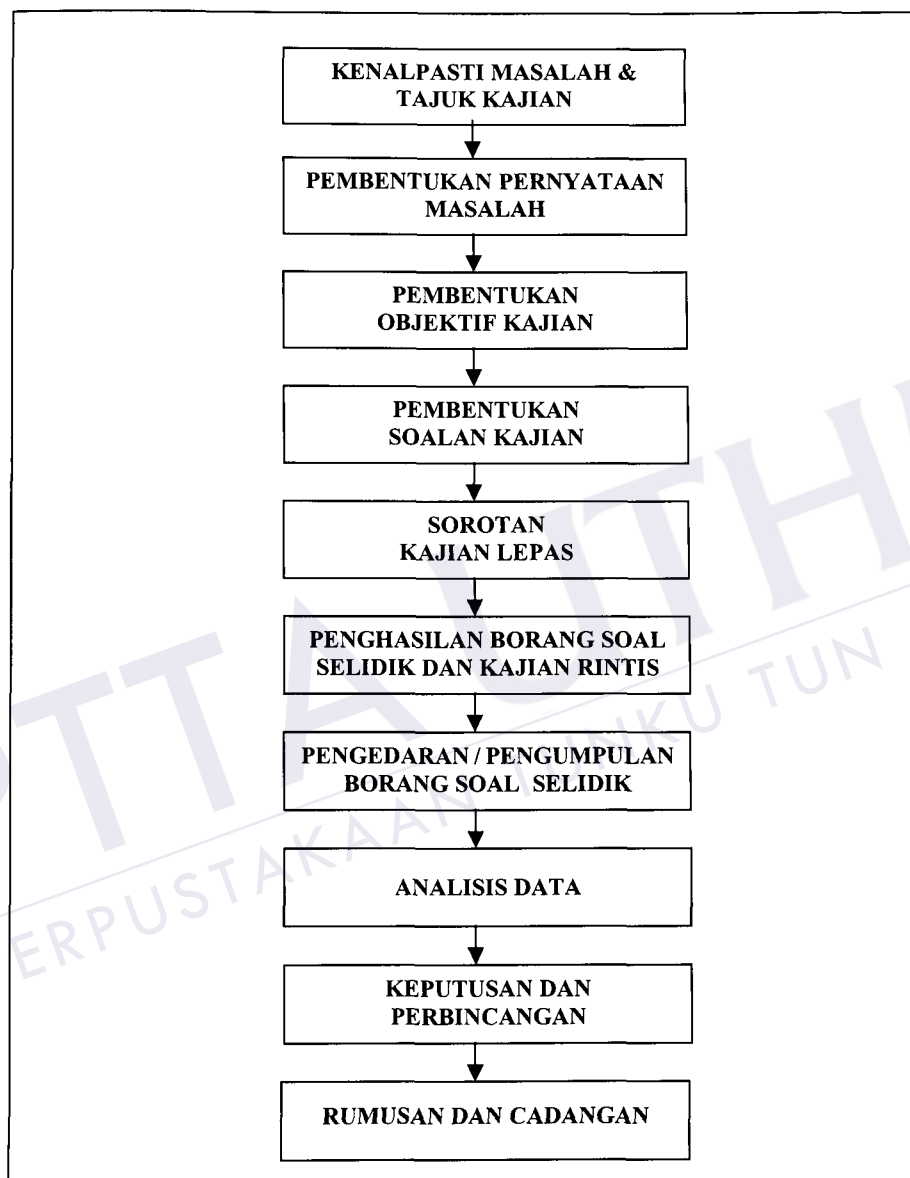
Prosedur-prosedur tersebut adalah seperti berikut:

- i. Mendapatkan sumber rujukan berkaitan kajian yang dijalankan.

- ii. Menyediakan cadangan kajian dan mendapatkan persetujuan penyelia berkaitan kajian tersebut.
- iii. Mendapatkan maklumat mengenai senarai pelajar yang telah menjalani program latihan industri.
- iv. Membina instrumen untuk memperolehi maklum balas subjek kajian.
- v. Membuat kajian rintis terhadap sepuluh orang responden untuk menentukan kesahan instrumen kajian.
- vi. Mengedarkan borang soal selidik dan mengumpulkannya semula.
- vii. Menganalisa dan menghuraikan maklumat yang diperolehi dari borang soal selidik.
- viii. Membuat perbincangan dan rumusan hasil kajian yang diperolehi dan memberi cadangan berdasarkan hasil kajian tersebut.
- ix. Menyerahkan laporan kajian kepada penyelia.

3.3 Kerangka Operasi Kajian

Kerangka operasi adalah satu rangka kerja yang dibina dengan teliti untuk menerangkan secara ringkas bagaimana kajian ini dijalankan. Secara dasarnya, kerangka operasi kajian ini dihasilkan berpandukan kepada kerangka operasi yang diadaptasi daripada Hazreel Hasmi (2000) seperti Rajah 3.1. Ini penting kerana untuk memastikan pengkaji tidak terkeluar daripada perancangan kajian dan kajian dilakukan mengikut giliran yang sepatutnya. Kerangka operasi kajian ini bermula daripada proses mengenalpasti masalah dan tajuk kajian, diikuti dengan pembentukan pernyataan masalah, pembentukan objektif kajian, pembentukan soalan kajian, sorotan kajian lepas, penghasilan borang soal selidik dan kajian rintis, pengedaran / pengumpulan borang soal selidik, analisis data, keputusan dan perbincangan dan akhir sekali ialah rumusan dan cadangan.



Rajah 3.1: Kerangka Operasi Kajian (diadaptasi dari Hazreel Hasmi, 2000)

3.4 Responden / Sumber Data

Kajian ini dijalankan di Politeknik Johor Bahru. Sampel kajian ini adalah merupakan populasi penuh yang terdiri daripada seramai lima puluh orang pelajar tahun tiga Diploma Pengurusan Pelancongan di Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen yang kini berada di dalam tempoh pengajian Semester Lima dan Enam sesi 2002 / 2003. Pelajar-pelajar tersebut terdiri daripada dua puluh tiga orang daripada Semester Lima dan dua puluh tujuh orang pelajar daripada Semester Enam. Setiap pelajar yang dipilih pula haruslah memenuhi kriteria-kriteria tertentu bagi melayakkan mereka bertindak sebagai responden serta untuk memastikan dapatan kajian itu nanti adalah tepat, betul serta tidak boleh dipertikaikan.

Kriteria-kriteria responden tersebut adalah seperti berikut:

- i. Pelajar yang berdaftar secara sah dengan Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen, Politeknik Johor Bahru.
- ii. Sedang mengikuti pengajian Diploma Pengurusan Pelancongan secara sepenuh masa.
- iii. Berada di dalam tahun tiga pengajian merangkumi Semester Lima dan Enam Sesi 2002 / 2003.
- iv. Telah menjalani program Latihan Industri selama satu semester / enam bulan dengan jayanya dan lulus.
- v. Bersedia untuk memberikan kerjasama seperti yang diharapkan.

3.5 Instrumentasi Kajian

Kaedah soal selidik digunakan untuk mendapatkan pandangan responden terhadap persoalan dan objektif kajian. Sebelum soal selidik dibina, pengkaji telah membuat bacaan literatur berhubung dengan persoalan kajian ini. Segala data serta informasi berkenaan kajian ini diselidiki menggunakan sumber-sumber data primer dan sumber-sumber data sekunder.

3.5.1 Sumber-Sumber Data Sekunder

Sumber-sumber sekunder data adalah maklumat yang diperlukan dan telah dikumpul bukan sebagai tujuan utama untuk menjawab persoalan kajian tetapi membantu untuk membentuk serta membina kajian. Segala maklumat yang diperolehi itu datangnya daripada sumber-sumber dalaman serta sumber-sumber luaran. Sumber-sumber dalaman (*internal sources*) adalah merangkumi segala maklumat yang diperolehi daripada institusi pengajian seperti keputusan peperiksaan pelajar, Politeknik Johor Bahru, buku panduan kemasukan pelajar, panduan latihan industri dan lain-lain maklumat yang berkaitan dengan politeknik secara amnya dan Politeknik Johor Bahru secara khasnya.

Manakala sumber maklumat luaran (*external sources*) pula diperolehi daripada sumber-sumber lain yang tidak berkaitan secara langsung seperti buku, jurnal, artikel daripada suratkabar, majalah dan Internet.

3.5.2 Sumber-Sumber Data Primer

Sumber-sumber data utama atau primer diwujudkan untuk tujuan-tujuan tertentu supaya menjawab persoalan kajian. Instrumen yang digunakan dalam kajian ini ialah dengan menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Satu set borang soal selidik dibuat dan diolah berdasarkan pemahaman pengkaji secara amnya, data-data sampingan lain serta melalui beberapa penilaian yang dijalankan bersama pembimbing projek. Ini bertujuan untuk memastikan persoalan kajian ini terjawab melalui soalan-soalan yang dikemukakan melalui borang soal selidik yang diedarkan.

Pengkaji memilih instrumen soal selidik kerana menurut Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999), kaedah ini selalu digunakan untuk mengetahui sikap seseorang dengan menggunakan soalan bebas jawab (terbuka) seperti soalan isikan tempat kosong dan soalan senarai semak di mana ia lebih dikenali sebagai soalan Thurston. Bagi soalan jenis ini, subjek hanya memberi jawapan dengan hanya menanda satu pilihan jawapan dan soalan skala kadar yang menggunakan kaedah Likert di mana responden memilih jawapan daripada 1 kontinuum (ekstrem ke ekstrem). Tambahnya lagi kebanyakan soal selidik digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, motivasi, emosi, perasaan, pandangan dan istilah yang dirangkumi sebagai nilai afektif.

Item-item soal selidik dengan menggunakan kaedah Likert digunakan untuk memudahkan data diambil. Kaedah penilaian tahap keberkesanan pelaksanaan program latihan industri yang dijalankan oleh pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru adalah berdasarkan kepada Jadual 3.1 di bawah:

Jadual 3.1 : Skala Likert Lima Mata

SKALA	TAHAP KEBERKESANAN
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Tidak Pasti
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber: Mohamad Najib Abdul Ghafar, 1999)

Daripada borang soal selidik yang diedarkan, responden yang memberikan jawapan Sangat Setuju dan Setuju, diyakini berpendirian teguh menyokong terhadap pernyataan, manakala bagi jawapan Tidak Pasti diyakini tidak berpendirian teguh terhadap kenyataan. Bagi responden yang memberikan jawapan Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju pula diyakini berpendirian teguh untuk tidak menyokong terhadap pernyataan.

Pengkaji juga menggunakan satu lagi skala Likert yang diadaptasikan melalui skala yang dicadangkan oleh Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999) di mana skala ini dihasilkan bertujuan untuk mengetahui aktiviti-aktiviti tugasan yang dilakukan oleh responden sepanjang mereka menjalani program latihan industri. Skala yang digunakan oleh pengkaji adalah seperti Jadual 3.2 di bawah.

Jadual 3.2 : Skala Likert Empat Mata

SKALA	TAHAP PERLAKSANAAN
1	Tidak Pernah
2	Sekali Sahaja
3	Kadang-kadang
4	Selalu

(Sumber : Diadaptasi dari Mohamad Najib Abdul Ghafar, 1999)

Daripada dapatan soal selidik yang diperolehi, bagi responden yang memberikan jawapan Sekali Sahaja, Kadang-kadang dan Selalu membawa maksud bahawa responden pernah melakukan tugas yang dinyatakan walaupun sekali sahaja sepanjang program latihan manakala bagi responden yang memberikan jawapan Tidak Pernah membawa maksud bahawa responden tidak pernah langsung melakukan aktiviti pekerjaan yang dinyatakan walaupun sekali.

Pengkaji juga mengadakan sesi temuramah secara tidak formal dengan pihak-pihak tertentu seperti pensyarah, pelajar, pihak industri, pengurusan dan pelanggan syarikat industri bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih, maklumat tambahan serta perbandingan sendiri secara peribadi.

Set borang soal selidik kajian ini dibahagikan kepada empat bahagian di mana pada bahagian yang pertama bertujuan untuk mendapatkan maklumat mengenai latarbelakang responden. Latarbelakang demografi responden yang diperolehi melalui soalselidik ini termasuklah:

- i. Jantina
- ii. Bangsa
- iii. Umur

Soalan-soalan tersebut merangkumi:

- i. Pengalaman responden semasa menjalani program latihan industri.
- ii. Aktiviti pekerjaan serta bidang tugas yang dilakukan oleh responden sepanjang program latihan industri dijalankan
- iii. Skop-skop pekerjaan yang sepatutnya dilakukan oleh responden semasa menjalani latihan industri

Pada bahagian keempat soal selidik pula mengandungi empat soalan terbuka bertujuan untuk mendapatkan pemahaman dan pengetahuan responden mengenai produk Senarai Semak. Soal selidik pada bahagian ini juga meminta pandangan dan pendapat responden adakah perlu untuk memperkenalkan produk Senarai Semak yang dihasilkan kepada pelajar politeknik di masa hadapan. Responden juga diminta untuk memberikan cadangan atau saranan berkenaan program latihan industri yang dianjurkan oleh politeknik.

Ingin ditekankan bahawa soalan berbentuk terbuka juga diberikan bergantung kepada bentuk, tujuan dan jenis soalan itu. Ini kerana untuk memudahkan responden bertindak balas memberikan maklumat yang diperlukan dengan tepat tanpa menyinggung perasan mana-mana pihak.

3.6 Kaedah Analisis Data

Kaedah statistik deskriptif iaitu peratusan dan frekuensi (kekerapan) digunakan untuk memperlihatkan maklum balas pelajar-pelajar politeknik terhadap keberkesanan pelaksanaan latihan industri yang mereka jalankan. Aspek-aspek tersebut terdiri daripada aspek kerjasama dengan pihak industri, pelaksanaan aktiviti pekerjaan yang dilakukan oleh pelatih semasa latihan industri, tahap kesesuaian program latihan

industri dengan bidang pengkhususan pelajar dan cadangan dan saranan untuk kegunaan pihak politeknik dalam meningkatkan lagi mutu Latihan Industri di masa hadapan.

Pemrosesan data-data di dalam kajian ini menggunakan perisian “*Statistical Package for Social Science Version 10.0 (SPSS)*”. Ini kerana perisian ini merupakan salah satu daripada pakej perisian yang terbaru dan boleh digunakan untuk membuat analisis data. Perisian ini juga dipilih disebabkan ia boleh membantu kebanyakan pengkaji untuk mengukur, menganalisis serta mengorganisasi maklumat data yang diperolehi daripada kajian yang dijalankan dengan mudah dan tepat. Penggunaan perisian ini adalah bertujuan untuk memudahkan lagi kerja-kerja kemaskini data di mana perolehan keputusan data boleh dilakukan dengan cepat dan pantas.

Data-data yang diperolehi diuruskan menggunakan kaedah kuantitatif di mana proses pengiraan data asal digunakan untuk mendapatkan data kekerapan. Daripada data kekerapan tersebut, ia boleh ditukarkan kepada peratusan untuk memudahkan penilaian dan penerangan. Daripada peratusan yang diperolehi mencerminkan sebagai keputusan akhir kajian. Untuk memudahkan proses analisa data, skala ordinal 1 hingga 5, Likert telah digabungkan sebagaimana Jadual 3.3 dan 3.4 berikut:

Jadual 3.3: Skala Likert Gabungan Lima Mata

SKALA	TAHAP KEBERKESANAN
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Tidak Pasti
4	Setuju
5	Sangat Setuju

} Digabungkan bagi keterangan yang **TIDAK MENYOKONG** pernyataan

← **KENYATAAN BERKECUALI**

} Digabungkan bagi keterangan yang **MENYOKONG** pernyataan

(Sumber : Diadaptasi dari Mohamad Najib Abdul Ghafar, 1999)

Jadual 3.4 : Skala Likert Gabungan Empat Mata

SKALA	TAHAP PERLAKSANAAN
1	Tidak Pernah
2	Sekali Sahaja
3	Kadang-kadang
4	Selalu

→ Bagi aktiviti pekerjaan yang **TIDAK PERNAH** dilakukan
 } Digabungkan bagi aktiviti pekerjaan yang **PERNAH** dilakukan

(Sumber : Diadaptasi dari Mohamad Najib Abdul Ghafar, 1999)

Kebanyakan data yang diperolehi dianalisis dengan sebaik mungkin untuk mendapatkan keputusan akhir. Di dalam kajian ini, keputusan yang diperolehi dinyatakan menggunakan pelbagai kaedah dan cara bertujuan menunjukkan perbezaan dengan tepat dan mudah difahami. Antara kaedah-kaedah dan cara-cara tertentu untuk menerangkan keputusan perolehan kajian adalah menggunakan jadual serta jadual silang.

3.7 Kajian Rintis

Terlebih dahulu ingin dijelaskan di sini bahawa kajian rintis hanya dijalankan ke atas penggunaan borang soal selidik sahaja. Kajian rintis ini dilaksanakan terlebih dahulu sebelum pengumpulan data sebenar dilakukan. Tujuan kajian rintis ini adalah untuk melihat kesahan dan kebolehpercayaan terhadap soalan-soalan borang soal selidik yang telah dibentuk. Kajian ini juga dijalankan untuk menentukan sebarang masalah

berhubung dengan struktur dan rekabentuk item dalam borang soal selidik. Sebarang kelemahan yang dikenalpasti akan diperbaiki sebelum proses pengumpulan data primer sebenar dilaksanakan. Kajian ini dilakukan untuk mencari salah faham dan ketaksamaran (*ambiguity*) terhadap sebarang item dalam borang soal selidik itu (Nor Khoma Ishak, 2000).

Kajian rintis ini dijalankan ke atas sepuluh orang pelajar Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional yang tidak terlibat dalam kajian ini secara langsung tetapi mempunyai asas, pengalaman dan pemahaman yang kukuh mengenai program latihan industri dan pengurusan pelancongan itu sendiri.

Menurut Borg dan Gall (1983), bilangan subjek dalam kajian rintis ini tidak perlu banyak. Lima hingga dua puluh orang digunakan sebagai subjek adalah memadai untuk kebanyakan kajian pendidikan. Semasa kajian rintis dijalankan, contoh borang soal selidik diedarkan kepada mereka di mana proses pemilihan pelajar bagi tujuan kajian rintis ini dilakukan mengikut kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

Tujuan kajian rintis dibuat ialah untuk memastikan sama ada keputusan yang diperolehi daripada kajian tersebut memenuhi matlamat kajian atau sebaliknya. Selari dengan pendapat Babbie (1990), tiada sesiapa yang mahu melaburkan sejumlah besar wang atau menimbangkan usaha dalam rekabentuk kajian yang berat dan besar jika gagal untuk mencapai objektif kerana kesilapan yang tidak dapat diramalkan.

Antara tujuan utama lain kajian rintis dilakukan ialah untuk:

- i. Mengenalpasti masalah berhubung pemahaman dan interpretasi terhadap soalan-soalan soal selidik.
- ii. Menilai tindakbalas yang diberikan terhadap soalan-soalan terbuka dan melihat apakah ia bersesuaian dan mencukupi.

- iii. Untuk melihat jangkamasa yang diperlukan bagi menjawab item-item yang dikemukakan dalam soal selidik.
- iv. Untuk mendapat maklum balas daripada mereka yang menjawab agar item-item dan soalan-soalan dapat dimurnikan.

Analisis kebolehpercayaan soal selidik dibuat dengan menggunakan *Alpha Cronbach* iaitu koefisien atau pekali kebolehpercayaan yang menunjukkan item-item kajian saling berhubungan di antara satu sama lain bagi analisis kebolehpercayaan soal selidik. Jika nilai menghampiri 1, bermakna kebolehpercayaan yang tinggi, sangat baik dan berkesan. Jika nilainya 0.6 hingga 0.7, masih boleh diterima kebolehpercayaannya dan jika melebihi 0.8, bermakna sangat baik. Usaha untuk mengemaskini borang soal selidik akan dibuat melalui komen dan cadangan yang diperolehi dari kajian rintis. Dapatan daripada kajian rintis ini digunakan bagi memurnikan borang soal selidik khususnya dari segi isi kandungan item dan bahasa yang digunakan.

3.8 Tatacara Kajian

Satu permohonan untuk mendapatkan kelulusan membuat kajian terhadap Keberkesanan Perlaksanaan Program Latihan Industri daripada pihak Politeknik Johor Bahru dibuat. Kertas cadangan yang menggariskan tujuan dan metodologi kajian disertakan bersama permohonan tersebut.

Setelah kelulusan diperolehi daripada pihak pengurusan Politeknik Johor Bahru, pengkaji mengadakan sesi perbualan telefon secara tidak formal dengan salah seorang pensyarah pembimbing latihan industri untuk mendapatkan serba sedikit maklumat tambahan sebelum memulakan langkah kajian yang seterusnya. Hasil daripada itu, pertemuan secara rasmi diadakan dengan Ketua Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen,

Politeknik Johor Bahru dan pensyarah-pensyarahnya bertujuan untuk mendapatkan kerjasama serta maklumat tambahan bagi melaksanakan kajian ini.

Dari sesi pertemuan dan pertemuan serta persetujuan yang diperolehi daripada pihak pengurusan Politeknik Johor Bahru, satu perjumpaan formal diadakan bersama pelajar-pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan Semester Lima dan Enam bertujuan untuk menerangkan tujuan serta matlamat kajian. Sebanyak lima puluh set borang soal selidik diedarkan kepada semua pelajar yang bertindak sebagai responden yang dipilih daripada kumpulan pelajar tadi untuk diisi. Borang-borang soal selidik yang telah lengkap diisi disemak serta dikira kembali bagi memastikan borang yang telah diisi dikembalikan secukupnya dan maklumat atau data yang diperolehi adalah tepat, betul dan tidak boleh dipertikaikan.

3.9 Batasan Kajian

Dalam usaha menyediakan satu penyelidikan yang sempurna, penyelidik mendapati beberapa kekangan yang mungkin mempengaruhi hasil penyelidikan ini. Kajian ini hanya tertumpu kepada satu politeknik sahaja iaitu Politeknik Johor Bahru . Ini kerana ketika ini hanya Politeknik Johor Bahru sahaja menawarkan program Diploma Pengurusan Pelancongan. Oleh itu perbandingan dengan politeknik-politeknik lain tidak dapat dilakukan.

Di samping itu juga, pengkaji turut menghadapi batasan berhubung faktor masa dan sumber rujukan yang terhad untuk mendapatkan data dengan lebih menyeluruh dan terperinci. Pengkaji juga menghadapi kemungkinan wujudnya kesilapan dalam membentuk soalan terbaik dalam borang soal selidik yang diedarkan kepada responden. Faktor jarak dan kewangan juga memberikan sedikit sebanyak impak kepada pengkaji

untuk menyiapkan kajian ini dengan sebaik mungkin. Walaubagaimanapun, batasan kajian ini difikirkan tidak akan menimbulkan sebarang masalah yang besar dalam proses mencapai objektif kajian yang telah ditetapkan.

3.10 Andaian Kajian

Dalam kajian yang dijalankan ini, terdapat beberapa andaian yang dijangkakan iaitu:

- i. Setiap responden menerima borang soal selidik yang diedarkan melalui wakil-wakil yang dilantik oleh pengkaji.
- ii. Responden iaitu pelajar-pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan Semester Lima dan Enam, Politeknik Johor Bahru menjawab borang soal selidik yang diedarkan dengan ikhlas dan jujur.
- iii. Setiap responden yang telah mengisi borang soal selidik menyerahkan kembali kepada wakil yang dipertanggungjawabkan.
- iv. Aplikasi komputer yang digunakan oleh pengkaji adalah betul.

BAB IV

- ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN -



PT TAJALITHAM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUNJAL MINAH

BAB IV

ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan tentang analisis yang dijalankan ke atas data-data yang diperolehi serta memaparkan dapatan kajian yang diperolehi. Hasil daripada analisis data yang dilakukan dalam bentuk jadual dan rajah yang lebih jelas. Huraian terhadap hasil analisis dilakukan berdasarkan kepada dapatan kajian yang diperolehi. Dalam kajian ini, data-data yang dipungut dianalisis menggunakan perisian *Statistic Package for The Social Science version 10.0 (SPSS v 10.0)*. Pembolehubah-pembolehubah data disusun seperti di dalam borang soal selidik yang diedarkan. Nama-nama khas yang mudah dan jelas diberikan kepada pembolehubah-pembolehubah untuk memegang nilai data-data yang dimasukkan. Proses mengandaikan data dilakukan mengikut turutan soalan kajian seperti yang ditentukan di Bab I.

Bab ini dibahagikan kepada lima bahagian iaitu:

- i. **Bahagian 1** : Analisis Kajian Rintis
- ii. **Bahagian 2** : Analisis Faktor-faktor Demografi Responden

- iii. **Bahagian 3** : Analisis Maklumbalas Keberkesanan Latihan Industri dari Konteks Pelajar dan Konteks Majikan
- iv. **Bahagian 4** : Analisis Maklumbalas Tugas Yang Dilakukan Oleh Responden Semasa Menjalani Program Latihan Industri di Hotel/Resort dan Agensi Pelancongan
- v. **Bahagian 5** : Analisis Cadangan dan Saranan Pelajar Untuk Meningkatkan Lagi Mutu Serta Kualiti Latihan Industri

4.2 Analisis Kajian Rintis

Satu kajian rintis dijalankan ke atas sepuluh orang pelajar Semester Tiga sesi 2002/2003, Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUitTHO) yang mempunyai asas yang kukuh dalam Diploma Pengurusan Pelancongan untuk melihat kesahan dan kebolehpercayaan borang soal selidik. Kesahan dan kebolehpercayaan soal selidik diuji dengan menggunakan kaedah "Alpha Cronbach" di dalam perisian SPSS v 10.0.

Hasil keseluruhan kajian rintis ini dapat dilihat pada Lampiran E. Berdasarkan hasil analisis tersebut, nilai pekali kebolehpercayaan (ALPHA) bagi data kajian ini adalah seperti Jadual 4.1 dan Jadual 4.2 berikut:

Jadual 4.1 : Kebolehpercayaan Indikator Maklumbalas Latihan Industri

[N=10]	INDIKATOR	NILAI KEBOLEHPERCAYAAN (ALPHA)
	Konteks Pelajar	0.8130
	Konteks Majikan	0.7894

Jadual 4.2 : Kebolehpercayaan Indikator Maklumbalas Pelaksanaan Program Latihan Industri

[N=10]	INDIKATOR	NILAI KEBOLEHPERCAYAAN (ALPHA)
	Hotel / Resort	0.9097
	Agensi Pelancongan	0.9749

Sekiranya nilai pekali yang diberikan adalah kurang daripada 0.6, maka instrumen kajian boleh dianggap mempunyai nilai kebolehpercayaan yang rendah. Berdasarkan kepada Jadual 4.1 dan 4.2 di atas menunjukkan hasil nilai alpha yang diperolehi untuk keempat-empat bahagian soalselidik. Bagi indikator Konteks Pelajar dan Konteks Majikan, nilai yang diperolehi adalah 0.8130 dan 0.7894 manakala bagi indikator Hotel/Resort dan Agensi Pelancongan menunjukkan nilai Alpha pada tahap 0.9097 dan 0.9749. Daripada keputusan kajian rintis ini menunjukkan nilai Alpha bagi keempat-empat bahagian soalselidik berada pada tahap kepercayaan yang tinggi kerana melebihi nilai 0.6. Oleh itu item-item yang diutarakan dalam borang soalselidik boleh digunakan untuk mendapatkan maklumat kajian.

4.3 Analisis Faktor Demografi Responden

Pada bahagian I borang soal selidik, soalan tertumpu kepada aspek jantina, bangsa, umur, kelayakan akademik tertinggi, pengalaman bekerja sebelum memasuki Politeknik Johor Bahru, pilihan tempat menjalani latihan industri, elaun dan keputusan peperiksaan semasa latihan industri. Data yang diperolehi dianalisis dan diringkaskan dalam bentuk jadual yang menerangkan bilangan dan peratusan responden.

Sejumlah lima puluh set borang soal selidik telah diedarkan kepada semua pelajar Tahun Tiga program Diploma Pengurusan Pelancongan di Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen, Politeknik Johor Bahru. Jumlah borang soal selidik yang telah lengkap diisi dan dikembalikan adalah sebanyak lima puluh set ataupun seratus peratus daripada jumlah yang diedarkan. Jumlah ini menunjukkan kerjasama yang diterima daripada responden amatlah menggalakkan. Bilangan borang soal selidik yang diedarkan dan dikembalikan ditunjukkan pada jadual 4.3 yang berikut:

Jadual 4.3 : Analisis Bilangan Borang Soal Selidik Yang Diedarkan dan Kadar Yang Dikembalikan

PELAJAR	SEMESTER PENGAJIAN		JUMLAH
	Semester Lima	Semester Enam	
Populasi Responden	23 orang	27 orang	50 orang
Soalselidik Diedarkan	23	27	50
Soalselidik Dikembalikan	23	27	50
Peratusan Diproses	46%	54%	100%

Data yang diperolehi dari kajian ini diproses secara peratusan. Dapatan dari responden yang terlibat dalam kaji selidik ini diterjemahkan untuk memberikan taksiran mengenai hubungan responden dengan latihan industri seperti berikut:

4.3.1 Analisis Maklumat Jantina dan Bangsa Responden

Jumlah responden mengikut jantina dan bangsa dipamerkan bertujuan untuk menunjukkan komposisi pelajar kursus Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru yang mungkin mempengaruhi aspek perancangan dan pemilihan agensi di mana pelajar ditempatkan untuk menjalani latihan industri. Hasil analisis kajian ditunjukkan seperti yang terdapat pada jadual 4.4 di bawah:

Jadual 4.4 : Maklumat Jantina dan Bangsa Responden

[N=50] JANTINA	BANGSA								JUMLAH
	Melayu	%	Cina	%	India	%	Lain-lain	%	
Lelaki	14	28	4	8	1	2	2	4	21 (42%)
Perempuan	25	50	3	6	1	2			29 (58%)
JUMLAH	39	78	7	14	2	4	2	4	50 (100%)

Dari aspek jantina dan bangsa, secara keseluruhannya 29 orang atau 58 peratus responden terdiri daripada perempuan manakala 21 orang atau 42 peratus responden adalah lelaki. Daripada jumlah tersebut kaum Melayu merupakan bangsa dominan tertinggi iaitu seramai 39 orang atau 78 peratus responden manakala lain-lain bangsa iaitu Melanau dan Kadazan masing-masing seorang mewakili 4 peratus responden.

4.3.2 Analisis Maklumat Umur dan Kelayakan Akademik Tertinggi Responden Mengikut Jantina

Berdasarkan kepada Jadual 4.5 di bawah menunjukkan 19 orang atau 38 peratus responden berumur 22 tahun dan ke atas semasa menjawab borang soalselidik manakala 5 orang atau 10 peratus responden terdiri daripada mereka yang berumur 19 tahun dan ke bawah. Ia dapat dilihat pada Jadual 4.6 berikut di mana terdapat 19 orang atau 38 peratus responden berkelayakan SPM memasuki Politeknik Johor Bahru diikuti oleh 16 orang atau 32 peratus responden berkelayakan Sijil Urusan Pelancongan meneruskan pengajian mereka di peringkat diploma, manakala terdapat hanya 4 orang atau 8 peratus responden berkelulusan STPM mengikuti kursus Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru.

Jadual 4.5 : Maklumat Umur Responden Mengikut Jantina

[N=50] JANTINA		UMUR				JUMLAH
		19 thn ke bawah	20 thn	21 thn	22 thn ke atas	
Lelaki	Bilangan (%)	3 6.0%		10 20.0%	8 16.0%	21 42.0%
Perempuan	Bilangan (%)	2 4.0%	12 24.0%	4 8.0%	11 22.0%	29 58.0%
JUMLAH	Bilangan (%)	5 10.0%	12 24.0%	14 28.0%	19 38.0%	50 100.0%

Jadual 4.6 : Maklumat Kelayakan Akademik Tertinggi Mengikut Jantina

[N=50] JANTINA		KELAYAKAN AKADEMIK				JUMLAH
		SPM	SPM (V)	STPM	Lain-lain	
Lelaki	Bilangan	4	5	4	8	21
	(%)	8.0%	10.0%	8.0%	16.0%	42.0%
Perempuan	Bilangan	15	6		8	29
	(%)	30.0%	12.0%		16.0%	58.0%
JUMLAH	Bilangan	19	11	4	16	50
	(%)	38.0%	22.0%	8.0%	32.0%	100.0%

4.3.3 Analisis Maklumat Pilihan Tempat dan Penerimaan Elaun Semasa Menjalani Latihan Industri

Berdasarkan kepada Jadual 4.7 di bawah, menunjukkan bilangan responden yang membuat pilihan sendiri dalam menentukan tempat mereka menjalani latihan industri. Bilangan responden yang membuat pilihan sendiri adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 41 orang atau 82 peratus berbanding dengan bilangan responden yang ditentukan tempat menjalani latihan oleh pihak politeknik iaitu sebanyak 9 orang atau 18 peratus. Bilangan responden yang tidak menerima elaun daripada pihak industri sepanjang latihan mencatatkan jumlah sebanyak 33 orang atau 66 peratus berbanding dengan mereka yang tidak menerima elaun iaitu sebanyak 17 orang atau 34 peratus sepanjang program latihan. Menurut Unit Latihan Industri Politeknik Johor Bahru, keadaan ini disebabkan oleh bertambahnya jumlah pelatih yang menjalani program latihan industri di satu-satu tempat membuatkan pihak industri tidak dapat menyediakan sebarang imbuhan kepada pelatih kecuali tempat tinggal, pakaian seragam, program latihan yang bersesuaian dan makanan dan minuman sepanjang sesi latihan (Politeknik Johor Bahru, 2001c).

Jadual 4.7 : Maklumat Pilihan Tempat dan Penerimaan Elaun Semasa Menjalani Latihan Industri

PILIHAN TEMPAT LATIHAN INDUSTRI [N=50]		Menerima elaun semasa LI		JUMLAH
		Ya	Tidak	
Pilihan sendiri	Bilangan (%)	10 20.0%	31 62.0%	41 82.0%
Ditentukan politeknik	Bilangan (%)	7 14.0%	2 4.0%	9 18.0%
JUMLAH	Bilangan (%)	17 34.0%	33 66.0%	50 100.0%

4.3.4 Analisis Maklumat Pengalaman Bekerja Responden Sebelum Memasuki Politeknik, Kelayakan Akademik dan Keputusan Peperiksaan Latihan Industri

Aspek pengalaman bekerja seperti yang dilihat pada Jadual 4.8 berikut menunjukkan secara keseluruhannya 28 orang atau 56 peratus responden tidak mempunyai pernah bekerja sebelum mengikuti kursus di politeknik. Dapatan ini memang dijangkakan bagi kebanyakan responden di politeknik. Ini kerana kebanyakan daripada responden iaitu seramai 30 orang atau 60 peratus berbekalkan kelulusan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) dan Sijil Pelajaran Malaysia Vokasional (SPMV) dan tidak berpeluang untuk bekerja selepas tamat persekolahan sebelum memasuki politeknik. Daripada jumlah responden yang mengambil bahagian, hanya 22 orang atau 44 peratus responden sahaja mempunyai pengalaman bekerja sebelum memasuki politeknik didahului oleh para pemegang Sijil Urusan Pelancongan iaitu seramai 16 orang (32 peratus).

Jadual 4.8 : Maklumat Pengalaman Bekerja Sebelum Memasuki Politeknik dan Kelayakan Akademik Tertinggi Responden

[N=50] PENGALAMAN BEKERJA		Kelayakan akademik				JUMLAH
		SPM	SPM (V)	STPM	Lain-lain	
Pernah Bekerja	Bilangan (%)	4 8.0%	2 4.0%		16 32.0%	22 44.0%
Tidak Pernah Bekerja	Bilangan (%)	15 30.0%	9 18.0%	4 8.0%		28 56.0%
JUMLAH	Bilangan (%)	19 38.0%	11 22.0%	4 8.0%	16 32.0%	50 100.0%

Bagi dapatan keputusan peperiksaan semasa latihan industri pada Jadual 4.9 di bawah menunjukkan perkembangan membanggakan di mana terdapat 25 responden (50 peratus) berjaya mendapat keputusan PNG 3.00 dan ke atas walaupun mereka tidak mempunyai pengalaman bekerja sebelum ini berbanding dengan 18 orang (36 peratus) responden yang mempunyai pengalaman bekerja sebelum memasuki politeknik berjaya mendapat PNG 3.00 dan ke atas. Daripada jumlah keseluruhan responden, hanya seramai 7 responden (14 peratus) sama ada yang berpengalaman ataupun tidak mendapat keputusan PNG 3.00 dan ke bawah.

Jadual 4.9 : Maklumat Pengalaman Bekerja Sebelum Memasuki Politeknik dan Keputusan peperiksaan Latihan Industri Responden

[N=50] PENGALAMAN BEKERJA		Keputusan Peperiksaan Semasa LI			JUMLAH
		PNG 2.50 - 2.99	PNG 3.00 - 3.49	PNG 3.50 - 4.00	
Pernah Bekerja	Bilangan (%)	4 8.0%	6 12.0%	12 24.0%	22 44.0%
Tidak Pernah Bekerja	Bilangan (%)	3 6.0%	16 32.0%	9 18.0%	28 56.0%
JUMLAH	Bilangan (%)	7 14.0%	22 44.0%	21 42.0%	50 100.0%

4.4 Analisis Maklumbalas Keberkesanan Pelaksanaan Latihan Industri dari Konteks Pelajar dan Konteks Kerjasama Majikan

Keputusan mengenai maklumbalas responden terhadap keberkesanan pelaksanaan program latihan industri ditunjukkan dalam bentuk kekerapan, peratusan dan juga min. Keputusan ini diterangkan dalam jadual-jadual di bawah. Analisis kajian di bahagian ini adalah merujuk kepada persoalan kajian pada Bahagian II di dalam borang soalselidik iaitu “Maklumbalas responden terhadap keberkesanan pelaksanaan program latihan industri”. Kaedah frekuensi dan peratusan akan digunakan bagi mengetahui bilangan responden yang telah bersetuju, tidak pasti atau tidak bersetuju dengan item yang telah dibina oleh pengkaji.

Untuk menilai sama ada responden bersetuju dengan keberkesanan pelaksanaan program latihan industri yang mereka ikuti, ia akan diukur dengan menggunakan min. Nilai min yang diperolehi digunakan untuk menilai tahap persetujuan di kalangan responden. Jumlah purata min terkumpul juga akan dinyatakan bertujuan untuk mengukuhkan lagi tahap penilaian responden. Ia adalah berdasarkan pengkelasan dalam Jadual 4.10 di bawah yang diadaptasi oleh pengkaji daripada Neuman (2000).

Jadual 4.10 : Pengkelasan Tahap Keberkesanan Program Latihan Industri dan Kerjasama Majikan

NILAI MIN	KEPUTUSAN
0.01 hingga 2.00	Rendah
2.01 hingga 3.00	Sederhana
3.01 hingga 5.00	Tinggi

(Sumber : Neuman, 2000)

4.4.1 Analisis Maklumbalas Keberkesanan Pelaksanaan Program Latihan Industri Dari Konteks Pelajar

Berdasarkan kepada Jadual 4.11 di bawah menunjukkan taburan maklumbalas responden terhadap pelaksanaan program latihan industri yang dianjurkan oleh politeknik dari konteks responden itu sendiri. Peratusan keseluruhan bagi kesepuluh item yang diutarakan menunjukkan secara purata seramai 40 orang atau 80.4 peratus responden bersetuju dengan kesemua pernyataan yang diberikan berbanding dengan 10 orang atau 19.6 peratus responden tidak bersetuju. Perangkaan yang sangat tinggi ini menunjukkan bahawa pelaksanaan program latihan industri yang dianjurkan oleh Unit Latihan Industri Politeknik Johor Bahru telah mencapai objektifnya sendiri.

Jadual 4.11 : Taburan Maklumbalas Responden Terhadap Keberkesanan Pelaksanaan Program Latihan Industri Dari Konteks Pelajar

PERKARA	TIDAK SETUJU (Kategori Jawapan 1&2)		TIDAK PASTI (Kategori Jawapan 3)	SETUJU (Kategori Jawapan 4&5)		SKOR MIN
	FREKUENSI	%	FREKUENSI	FREKUENSI	%	
Soalan 1	4	8.0	0	46	92.0	4.18
Soalan 2	3	6.0	0	47	94.0	4.32
Soalan 3	3	6.0	0	47	94.0	4.26
Soalan 4	5	10.0	0	45	90.0	4.16
Soalan 5	7	14.0	0	43	86.0	4.28
Soalan 6	2	4.0	0	48	96.0	4.42
Soalan 7	0	0	0	50	100	4.38
Soalan 8	6	12.0	0	44	88.0	4.20
Soalan 9	45	90.0	0	5	10.0	3.94
Soalan 10	23	46.0	0	27	54.0	3.08
JUMLAH PURATA KESELURUHAN	10	19.6%	0	40	80.4%	4.12

Bagi pernyataan nombor 7 menunjukkan 100 peratus responden juga telah bersetuju dengan pernyataan bahawa program latihan industri yang dijalankan adalah sesuai untuk jangkamasa satu semester. Ia disokong oleh pernyataan sesi latihan industri berjaya menambahkan lagi kefahaman terhadap bidang kerja yang bakal diceburi dan pengetahuan asas yang diterima semasa di politeknik sesuai dan berkaitan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan semasa menjalani latihan industri, di mana seramai 47 orang (94 peratus) responden bersetuju dengan pernyataan tersebut.

Manakala dapatan tertinggi tidak setuju pula dijelaskan melalui pernyataan nombor 9 di mana seramai 45 responden (90 peratus) tidak bersetuju bahawa mereka tidak berpuas hati dengan sesi latihan industri yang dilalui. Secara puratanya skor min untuk kesemua sepuluh pernyataan yang diutarakan mencatatkan jumlah yang tinggi iaitu sebanyak 4.12. Ia menerangkan tahap kesesuaian sesuatu program latihan industri itu terutamanya dari segi tempat latihan, skop latihan dan keberkesanan program latihan mengikut kursus Diploma Pengurusan Pelancongan yang diikuti oleh responden semasa di politeknik.

Dari analisis di atas bolehlah disimpulkan bahawa penganjuran program latihan industri terhadap pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan Politeknik Johor Bahru adalah sangat berkesan. Penganjuran program latihan industri yang dilaksanakan adalah bersesuaian dengan kehendak kursus serta institusi. Para pelatih yang mengambil bahagian dalam program ini juga menunjukkan perkembangan yang membanggakan di mana lebih 90 peratus responden berjaya menimba pengalaman baru serta melaksanakan tugas serta amanah yang diberi dengan baik dalam masa yang ditetapkan.



4.4.2 Analisis Maklumbalas Keberkesanan Pelaksanaan Latihan Industri Dari Konteks Kerjasama Majikan

Hasil dapatan kajian bagi persoalan maklumbalas responden terhadap keberkesanan pelaksanaan program latihan industri dari konteks kerjasama majikan dapat dijelaskan melalui Jadual 4.12 di bawah. Purata skor min keseluruhan menunjukkan jumlah yang tinggi iaitu sebanyak 4.19 menerangkan hampir keseluruhan responden (38 orang atau 75.6 peratus) menyokong dan bersetuju dengan kesemua pernyataan yang diutarakan. Ia juga menunjukkan tahap kesesuaian serta kerjasama yang diberikan daripada pihak industri adalah sangat tinggi dalam menyediakan satu program latihan yang sesuai mengikut keperluan kursus yang diikuti oleh responden.

Jadual 4.12 : Taburan Maklumbalas Responden Terhadap Keberkesanan Pelaksanaan Latihan Industri Dari Konteks Kerjasama Majikan

PERKARA [N=50]	TIDAK SETUJU (Kategori Jawapan 1&2)		TIDAK PASTI (Kategori Jawapan 3)	SETUJU (Kategori Jawapan 4&5)		SKOR MIN
	FREKUENSI	%	FREKUENSI	FREKUENSI	%	
Soalan 1	1	2.0	0	49	98.0	4.28
Soalan 2	8	16.0	0	42	84.0	3.96
Soalan 3	4	8.0	0	46	92.0	4.24
Soalan 4	5	10.0	0	45	90.0	4.22
Soalan 5	7	14.0	0	43	86.0	4.04
Soalan 6	2	4.0	0	48	96.0	4.34
Soalan 7	43	86.0	0	7	14.0	4.12
Soalan 8	46	92.0	0	4	8.0	4.08
Soalan 9	6	12.0	0	44	88.0	4.00
Soalan 10	0	0	0	50	100.0	4.60
JUMLAH PURATA KESELURUHAN	12	24.4%	0	38	75.6%	4.19

Dapatan bersetuju yang tertinggi dinyatakan pada soalan nombor 10 di mana kesemua responden (100 peratus) bersetuju bahawa mereka berpeluang bergaul dan berkomunikasi dengan rakan sekerja daripada pelbagai peringkat diikuti dengan pernyataan pada soalan 1 iaitu seramai 49 responden (98 peratus) bersetuju bahawa mereka diterima dengan baik oleh majikan serta stafnya semasa menjalani latihan industri.

Manakala sebanyak 46 responden atau 92 peratus tidak bersetuju dengan pernyataan mereka bekerja secara individu tanpa pengawasan oleh majikan. Ini menunjukkan bahawa pihak majikan mengambil berat dan memberi perhatian yang sewajarnya terhadap pelaksanaan program latihan industri ini. Daripada perangkaan di atas, terdapat hanya 4 responden atau 8 peratus bersetuju bahawa mereka pernah ditegur oleh majikan semasa sesi latihan dan ini berkemungkinan disebabkan masalah disiplin pelatih itu sendiri.

Dari analisis di atas bolehlah disimpulkan bahawa tahap kerjasama yang terjalin di antara pihak Politeknik Johor Bahru khususnya pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan dengan pihak majikan adalah sangat tinggi.

4.5 Analisis Maklumbalas Tugas Yang Dilakukan Oleh Responden Semasa Menjalani Program Latihan Industri di Hotel/Resort dan Agensi Pelancongan

Keputusan mengenai maklumbalas responden terhadap tugas-tugas yang dilakukan semasa menjalani program latihan industri ditunjukkan dalam bentuk frekuensi, peratusan dan juga min. Keputusan ini diterangkan dalam jadual-jadual di bawah. Analisis kajian di bahagian ini merujuk kepada persoalan kajian pada Bahagian

III di dalam borang soalselidik iaitu “Maklumbalas responden terhadap tugas-tugas yang dilakukan semasa menjalani program latihan industri”. Kaedah frekuensi dan peratusan digunakan bagi mengetahui bilangan responden yang tidak pernah dan pernah sekurang-kurangnya sekali melakukan tugas-tugas yang sepatutnya sepanjang mereka menjalani latihan. Pengkelasan jawapan juga dilakukan untuk memudahkan proses analisis iaitu bagi jawapan ‘Tidak Pernah’ akan berdiri sebagai satu item manakala untuk tugas yang ‘Pernah’ dilakukan adalah gabungan frekuensi jawapan ‘Selalu’, ‘Kadang-kadang’ dan ‘Sekali Sahaja’.

Untuk menilai sama ada responden pernah dan tidak pernah melakukan tugas-tugas yang sepatutnya semasa sesi latihan industri, ia akan diukur dengan menggunakan min. Nilai min yang diperolehi digunakan untuk menilai tahap pelaksanaan tugas di kalangan responden. Jumlah purata min terkumpul juga akan dinyatakan bertujuan untuk mengukuhkan lagi tahap penilaian responden. Ia adalah berdasarkan pengkelasan dalam Jadual 4.13 di bawah yang diadaptasi daripada Neuman (2000).

Jadual 4.13 : Pengkelasan Tahap Pelaksanaan Tugas Semasa Latihan Industri

NILAI MIN	KEPUTUSAN
0.01 hingga 1.50	Rendah
1.51 hingga 3.00	Sederhana
3.01 hingga 4.00	Tinggi

Sumber: Neuman, 2000

4.5.1 Analisis Maklumbalas Tugas Yang Dilakukan Oleh Responden Semasa Menjalani Program Latihan Industri di Hotel/Resort

Program latihan industri yang dianjurkan oleh pihak Politeknik Johor Bahru adalah selama satu semester di mana setiap pelajar dibenarkan memilih satu tempat komersial bagi membolehkan mereka menjalani latihan sama ada di hotel atau resort yang mengambil bahagian mahupun di agensi-agensi pelancongan yang bersedia untuk menyediakan tempat latihan yang sesuai. Para pelajar dikehendaki memilih salah satu tempat sahaja untuk membolehkan mereka menjalani latihan selama enam bulan. Daripada seramai 50 responden yang menjawab borang soalselidik kajian ini, terdapat seramai 28 orang atau 56 peratus memilih menjalani latihan di hotel atau resort manakala seramai 22 orang atau 44 peratus lagi berpeluang untuk menjalani program latihan industri di agensi pelancongan. Hasil dapatan pelaksanaan tugas serta aktiviti sesuatu pekerjaan ditunjukkan pada Jadual 4.14 di bawah.

Jadual 4.14 : Taburan Maklumbalas Pelaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Hotel / Resort

Taburan Maklumbalas Pelaksanaan Tugas Program Latihan Industri (Jabatan Kaunter Hadapan) [N=28]						
PERKARA	SUB- PERKARA	TIDAK PERNAH		PERNAH		SKOR MIN
		FREKUENSI	(%)	FREKUENSI	(%)	
Item A (Bellman)	a1a1	3	10.7	25	89.3	3.25
	a1a2	11	39.3	17	60.7	2.43
	a1a3	5	17.9	23	82.1	3.00
	a1a4	3	10.7	25	89.3	3.07
Item B (Concierge)	a1b1	3	10.7	25	89.9	3.32
	a1b2	5	17.9	23	82.1	3.25
	a1b3	7	25.0	21	75.0	2.68
	a1b4	8	28.6	20	71.4	2.89
Item C (Operator Telefon)	a1c1	7	25.0	21	75.0	3.11
	a1c2	4	14.3	24	85.7	3.21
	a1c3	3	10.7	25	89.3	3.46

	alc4	3	10.7	25	89.3	3.25
	alc5	5	17.9	23	82.1	2.61
Item D (Kerani Penempahan)	ald1	6	21.4	22	78.6	3.25
	ald2	0	0.0	28	100.0	3.64
	ald3	0	0.0	28	100.0	3.64
	ald4	0	0.0	28	100.0	3.54
	ald5	2	7.1	26	92.9	3.57
Item E (Kerani Perkhidmatan Pelanggan)	ale1	4	14.3	24	85.7	3.18
	ale2	0	0.0	28	100.0	3.71
	ale3	0	0.0	28	100.0	3.79
	ale4	3	10.7	25	89.3	3.25
	ale5	3	10.7	25	89.3	3.29
	ale6	0	0.0	28	100.0	3.79
Item F (Juruwang)	alf1	2	7.1	26	92.9	3.50
	alf2	2	7.1	26	92.9	3.36
	alf3	1	3.6	27	96.4	3.50
	alf4	1	3.6	27	96.4	3.64
	alf5	1	3.6	27	96.4	3.89
	alf6	7	25.0	21	75.0	2.89
Item G (Juruaudit Malam)	alg1	10	35.7	18	64.3	2.11
	alg2	6	21.4	22	78.6	2.32
	alg3	7	25.0	21	75.0	2.32
	alg4	5	17.9	23	82.1	2.46
	alg5	6	21.4	22	78.6	2.29
	alg6	7	25.0	21	75.0	2.29
JUMLAH PURATA KESELURUHAN		4	13.9	24	86.1	3.13

Secara keseluruhannya menunjukkan lebih 80 peratus responden diberikan peluang walaupun sekali untuk melaksanakan tugas-tugas sebagai staff Jabatan Kaunter Hadapan. Kenyataan ini disokong oleh jumlah responden iaitu secara purata seramai 24 orang (86.1 peratus) menyatakan bahawa mereka pernah melakukan kerja-kerja di Jabatan Kaunter Hadapan iaitu sebagai *bellman*, *conciierge*, operator telefon, kerani penempahan, kerani perkhidmatan pelanggan, juruwang dan juruaudit malam berbanding hanya 4 responden (13.9 peratus) menyatakan tidak pernah walau sekali melakukan kerja-kerja di Jabatan Kaunter Hadapan. Keadaan ini juga disebabkan oleh suasana di jabatan itu sendiri yang mempunyai banyak cabang jawatan membolehkan

seseorang pelatih itu mengikuti program latihan yang sangat berkesan di satu-satu tempat sebelum bertukar ke jawatan lain.

Tugas-tugas sebagai kerani penempahan mencatatkan skor min yang tinggi iaitu secara puratanya melebihi 3.50 berbanding dengan aktiviti pekerjaan sebagai juruaudit malam yang rata-ratanya mencatatkan skor min kurang daripada 2.50. Oleh itu, pihak politeknik harus memainkan peranan memberi penekanan terhadap konsep-konsep serta aktiviti tugasan yang kurang dilakukan oleh pelatih apabila mereka berada di dalam kelas kelak.

Jadual 4.15 : Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Hotel / Resort

Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri (Jabatan Jualan & Pemasaran) [N=28]						
PERKARA	SUB- PERKARA	TIDAK PERNAH		PERNAH		SKOR MIN
		FREKUENSI	(%)	FREKUENSI	(%)	
Item A (Koordinator Jualan)	A2a1	1	3.6	27	96.4	3.29
	A2a2	1	3.6	27	96.4	3.04
	A2a3	1	3.6	27	96.4	3.32
	A2a4	4	14.3	24	85.7	2.82
	A2a5	14	50.0	14	50.0	2.04
	A2a6	4	14.3	24	85.7	2.71
	A2a7	6	21.4	22	78.6	2.50
	A2a8	10	35.7	18	64.3	2.25
	A2a9	10	35.7	18	64.3	2.18
	A2a10	10	35.7	18	64.3	2.43
JUMLAH PURATA KESELURUHAN		6	21.8	22	78.2	2.66

Berdasarkan kepada Jadual 4.15 di atas menunjukkan taburan maklumat perlaksanaan aktiviti pekerjaan di hotel atau resort yang dilakukan oleh responden semasa mereka menjalani program latihan industri. Jika dilihat kepada jumlah purata

keseluruhan menyatakan 22 responden atau 78.2 peratus berpendapat mereka pernah melakukan aktiviti pekerjaan sebagai seorang koordinator jualan sekurang-kurangnya sekali sepanjang sesi latihan industri. Manakala seramai 6 responden atau 21.8 peratus menyatakan bahawa mereka tidak pernah melakukan sebarang aktiviti pekerjaan koordinator jualan sekurang-kurangnya sekali sepanjang latihan.

Bagi item soalan soalselidik nombor 1 hingga 3 iaitu melakukan kerja-kerja pengkeranian, menerima dan menguruskan tempahan dan mengambil butir-butir tempahan mencatatkan keputusan yang sama dan tertinggi iaitu sebanyak 27 responden atau 96.4 peratus pernah melakukan tugas-tugas seperti yang dinyatakan. Manakala kerja-kerja seperti mengeluarkan dan mengedarkan laporan berkaitan tempahan kepada setiap jabatan untuk diambil tindakan seterusnya mencatatkan keputusan 'tidak pernah' yang tertinggi iaitu sebanyak 14 responden atau 50 peratus. Skor min bagi keseluruhan pernyataan di atas ialah pada 2.66 dan berada pada tahap sederhana.

Jadual 4.16 : Taburan Maklumbalas Pelaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Hotel / Resort

Taburan Maklumbalas Pelaksanaan Tugas Program Latihan Industri (Jabatan Perniagaan) [N=28]						
PERKARA	SUB-PERKARA	TIDAK PERNAH		PERNAH		SKOR MIN
		FREKUENSI	(%)	FREKUENSI	(%)	
Item A (Koordinator Pusat Perniagaan)	a3a1	4	14.3	24	85.7	3.29
	a3a2	5	17.9	23	82.1	3.04
	a3a3	5	17.9	23	82.1	3.32
	a3a4	8	28.6	20	71.4	2.82
	a3a5	11	39.3	17	60.7	2.04
	a3a6	5	17.9	23	82.1	2.71
	a3a7	3	10.7	25	89.9	2.50
	a3a8	8	28.6	20	71.4	2.25
JUMLAH PURATA KESELURUHAN		6	21.8	22	78.2	2.91

Berdasarkan Jadual 4.16 di atas menunjukkan taburan maklumat maklumbalas pelaksanaan tugas serta aktiviti-aktiviti pekerjaan responden di pusat perniagaan sesebuah hotel atau resort semasa menjalani latihan industri. Hasil analisis menunjukkan 89.9 peratus atau 25 responden pernah melakukan kerja-kerja yang berkaitan dengan memastikan kemudahan dan peralatan yang disediakan di Pusat Perniagaan dapat berfungsi dengan baik dan dapat disediakan mengikut tempahan. Manakala terdapat 39.3 peratus atau 11 responden tidak pernah melakukan tugas menerima tempahan untuk Pusat Perniagaan. Skor min untuk kesemua aktiviti pekerjaan seorang Koordinator Pusat Perniagaan ialah sebanyak 2.91 dan julat skor purata ini berada pada tahap yang sederhana. Secara keseluruhannya terdapat 22 responden atau 78.2 peratus pernah melakukan tugas-tugas Koordinator Pusat Perniagaan sekurang-kurangnya sekali berbanding dengan 6 responden atau 21.8 peratus menyatakan tidak pernah melakukan tugas-tugas sebagai Koordinator Pusat Perniagaan.

4.5.2 Analisis Maklumbalas Tugas Yang Dilakukan Oleh Responden Semasa Menjalani Program Latihan Industri di Agensi Pelancongan

Tidak dinafikan bahawa program latihan industri yang dianjurkan oleh Politeknik Johor Bahru untuk para pelajar Diploma Pengurusan Pelancongan banyak tertumpu kepada skop latihan di Jabatan Kaunter Hadapan. Ini kerana kursus diploma itu sendiri banyak melibatkan pelajar berjumpa dengan orang ramai dan menyelesaikan masalah tetamu. Jadual 4.17 di bawah menunjukkan taburan pelaksanaan aktiviti pekerjaan yang pernah dan tidak pernah dilakukan oleh responden sepanjang sesi latihan industri di agensi pelancongan untuk Jabatan Kaunter Hadapan.

Jadual 4.17 : Taburan Maklumbalas Pelaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Agensi Pelancongan

Taburan Maklumbalas Pelaksanaan Tugas Program Latihan Industri (Jabatan Kaunter Hadapan) [N=22]						
PERKARA	SUB-PERKARA	TIDAK PERNAH		PERNAH		SKOR MIN
		FREKUENSI	(%)	FREKUENSI	(%)	
Item A (Operator Telefon)	b1a1	12	54.5	10	45.5	2.14
	b1a2	2	9.1	20	90.9	3.64
	b1a3	7	31.8	15	68.2	2.77
	b1a4	7	31.8	15	68.2	2.77
Item B (Kerani Penempahan)	b1b1	10	45.5	12	54.5	2.14
	b1b2	2	9.1	20	90.9	2.82
	b1b3	0	0.0	22	100.0	3.45
	b1b4	0	0.0	22	100.0	3.32
	b1b5	1	4.5	21	95.5	3.77
	b1b6	2	9.1	20	90.9	3.00
	b1b7	1	4.5	21	95.5	3.36
Item C (Kerani Tiket)	b1c1	7	31.8	15	68.2	2.14
	b1c2	2	9.1	20	90.9	2.41
	b1c3	2	9.1	20	90.9	3.09
	b1c4	2	9.1	20	90.9	2.73
	b1c5	1	4.5	21	95.5	2.73
	b1c6	2	9.1	20	90.9	2.50
	b1c7	5	22.7	17	77.3	2.82
Item D (Juruwang)	b1d1	5	22.7	17	77.3	3.00
	b1d2	5	22.7	17	77.3	2.50
	b1d3	6	27.3	16	72.7	2.73
	b1d4	5	22.7	17	77.3	2.73
	b1d5	5	22.7	17	77.3	3.09
	b1d6	15	68.2	7	31.8	1.77
JUMLAH PURATA KESELURUHAN		4	20.1	18	79.9	2.81

Secara keseluruhannya menunjukkan seramai 18 responden (79.9 peratus) menyatakan bahawa mereka pernah melakukan kerja-kerja berkaitan dengan Jabatan Kaunter Hadapan di agensi pelancongan berbanding hanya 4 responden (21.1 peratus) menyatakan mereka tidak pernah melakukan aktiviti tersebut.

Aktiviti pekerjaan kerani penempahan seperti menerima dan menguruskan tempahan pakej lawatan dan lain-lain serta mengambil butir-butir tempahan melalui telefon, fax atau e-mail mencatatkan kadar kekerapan yang paling tinggi iaitu secara keseluruhan 22 responden atau 100 peratus pernah melakukan kerja-kerja tersebut manakala seramai 15 responden (68.2 peratus) menyatakan bahawa mereka tidak pernah walaupun sekali melakukan kerja-kerja juruwang seperti menguruskan tukaran wang asing serta mengetahui kadar terbaru. Keadaan ini berlaku disebabkan oleh kebanyakan agensi pelancongan tidak menyediakan perkhidmatan tukaran wang asing kepada pelanggan mereka. Oleh yang sedemikian membuatkan responden tidak didedahkan sepenuhnya kepada tugas tersebut semasa latihan industri. Nilai skor purata min keseluruhan juga mencatatkan keputusan pada julat skor 2.81 dan ianya berada pada tahap sederhana.

Jadual 4.18 di bawah pula menunjukkan dapatan kajian bagi persoalan berkenaan aktiviti pekerjaan yang dilakukan oleh responden semasa menjalani latihan industri di Jabatan Jualan dan Pemasaran sesebuah agensi pelancongan.

Jadual 4.18 : Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Agensi Pelancongan

Taburan Maklumbalas Perlaksanaan Tugas Program Latihan Industri (Jabatan Jualan & Pemasaran) [N=22]						
PERKARA	SUB PERKARA	TIDAK PERNAH		PERNAH		SKOR MIN
		FREKUENSI	(%)	FREKUENSI	(%)	
Item A (Koordinator Jualan)	b2a1	1	4.5	21	95.5	3.82
	b2a2	2	9.1	20	90.9	3.68
	b2a3	2	9.1	20	90.9	3.59
	b2a4	3	13.6	19	86.4	3.32
	b2a5	6	27.3	16	72.7	2.50
	b2a6	1	4.5	21	95.5	3.00
	b2a7	7	31.8	15	68.2	2.50
	b2a8	2	9.1	20	90.9	3.32
	b2a9	3	13.6	19	86.4	3.09
	b2a10	3	13.6	19	86.4	3.14
JUMLAH PURATA KESELURUHAN		3.0	13.6	19.0	86.4	3.20

Daripada sejumlah 22 responden yang menjalani latihan industri di agensi pelancongan, secara puratanya terdapat 19 atau 86.4 peratus responden pernah melakukan aktiviti pekerjaan seorang Koordinator Jualan berbanding dengan hanya 3 responden atau 13.6 peratus menyatakan tidak pernah walaupun sekali melakukan tugas-tugas Koordinator Jualan. Seramai 21 daripada 22 responden pernah melakukan kerja-kerja pengkeranian dan tugas memastikan tempahan yang dibuat dapat disediakan mengikut jadual manakala terdapat 7 responden atau 31.8 peratus menyatakan tidak pernah melakukan kerja-kerja berkaitan dengan proses pembatalan tempahan serta laporan edaran. Skor purata min untuk aktiviti ini juga dicatatkan pada kedudukan yang tinggi iaitu sebanyak 3.20 dan ianya berada pada julat skor tinggi.

Berdasarkan kepada Jadual 4.19 di bawah menunjukkan taburan maklumbalas pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh responden semasa menjalani latihan industri.

Jadual 4.19 : Taburan Maklumbalas Pelaksanaan Tugas Program Latihan Industri Di Agensi Pelancongan

Taburan Maklumbalas Pelaksanaan Tugas Program Latihan Industri (Jabatan Lawatan) [N=22]						
PERKARA	SUB-PERKARA	TIDAK PERNAH		PERNAH		SKOR MIN
		FREKUENSI	(%)	FREKUENSI	(%)	
Item A (Koordinator Lawatan)	B3a1	5	22.7	17	77.3	3.14
	B3a2	8	36.4	14	63.6	2.68
	B3a3	8	36.4	14	63.6	2.50
	B3a4	9	40.9	13	59.1	2.14
	B3a5	9	40.9	13	59.1	2.00
	B3a6	8	36.4	14	63.6	2.68
	B3a7	3	13.6	19	86.4	3.09
JUMLAH PURATA KESELURUHAN		7	32.5	15	67.5	2.60

Pada Jadual tersebut ditumpukan kepada kerja-kerja latihan yang berkaitan dengan Jabatan Lawatan di sesebuah agensi pelancongan di mana hanya satu jawatan sahaja yang ditawarkan oleh pihak industri untuk membolehkan pelajar politeknik menjalani latihan. Jawatan yang dimaksudkan itu adalah Koordinator Lawatan di mana antara tugas-tugas penting yang dipertanggungjawabkan untuk jawatan ini seperti membantu ketua lawatan, menguruskan lawatan hinggalah kepada bekerjasama dengan operator pelancongan yang lain

Daripada dapatan kajian yang dijalankan menunjukkan tugas membantu ketua lawatan (b3a1) mendapat skor min yang paling tinggi iaitu sebanyak 3.14 berbanding dengan tugas menyediakan pakej lawatan iaitu sebanyak 2.00. Keadaan ini disebabkan oleh kemahiran yang diperlukan untuk menyediakan sesuatu pakej pelancongan itu sangat tinggi dan hanya mereka yang berpengalaman sahaja dapat menyediakan pakej seperti yang dikehendaki dalam masa yang ditetapkan.

Daripada jumlah 22 responden yang mengikuti program latihan industri di agensi pelancongan, secara keseluruhannya seramai 15 orang atau 67.5 peratus responden menyatakan bahawa mereka 'pernah' melakukan tugas yang diberikan manakala hanya 7 responden atau 32.5 peratus menyatakan bahawa mereka 'tidak pernah' melakukan kerja-kerja sebagai Koordinator Jualan. Jika dilihat kepada skor min keseluruhan menunjukkan bahawa tahap pelaksanaan tugas serta penyediaan program latihan yang berkesan masih di tahap sederhana iaitu pada julat skor 2.60.



4.6 Analisis Cadangan dan Saranan Pelajar Untuk Meningkatkan Lagi Mutu Serta Kualiti Program Latihan Industri

Pada bahagian ini menerangkan hasil dapatan kajian berkenaan dengan maklumbalas cadangan dan saranan responden dalam meningkatkan lagi keberkesanan dan kesesuaian mutu serta kualiti program latihan industri di masa yang akan datang. Satu soalan berbentuk terbuka telah dibina bertujuan memberi peluang kepada responden untuk menyatakan pendapat masing-masing dan hasil jawapan yang diberikan telah dikelaskan mengikut beberapa kategori yang difikirkan sesuai. Hasil dapatan kajian yang dilakukan diterangkan pada Jadual 4.20 di bawah.

Jadual 4.20 : Maklumbalas Cadangan dan Saranan Responden

Cadangan dan Saranan [N=50]			
Bil	JAWAPAN	FREKUENSI	(%)
1	Check List perlu dibekalkan kepada semua pelajar sebelum menjalani latihan industri	11	22.0
2	Program latihan industri di agensi pelancogan perlu dipertingkatkan	3	6.0
3	Membenarkan pelajar menjalani latihan industri di syarikat penerbangan	6	12.0
4	Memberikan elaun kepada pelatih semasa mereka menjalani latihan industri	9	18.0
5	Pelajar diberi peluang untuk menjalani latihan industri di luar negara	12	24.0
6	Pelbagaikan skop dan bentuk latihan	3	6.0
7	Satu kajian yang bagus	2	4.0
8	Tidak memberikan cadangan	4	8.0
JUMLAH KESELURUHAN		50	100.0

Berdasarkan maklumat yang diberikan seperti dalam Jadual 4.20 di atas menunjukkan dapatan cadangan dan saranan kajian yang diberikan oleh responden dalam mempertingkatkan lagi keberkesanan dan mutu program latihan industri di masa yang akan datang. Daripada jumlah keseluruhan 50 responden, terdapat 12 responden atau 24 peratus mencadangkan agar program latihan industri ini boleh dimajukan seterusnya di laksanakan di luar negara di mana mereka berpendapat pendedahan latihan di luar negara amatlah penting dalam memastikan objektif latihan industri itu sendiri tercapai di samping peluang untuk menimba pengalaman serta bertukar-tukar pendapat dengan orang luar. Ia diikuti dengan cadangan 11 responden (22 peratus) berpendapat supaya satu produk seperti senarai semak harus dibekalkan kepada semua pelajar sebelum mereka menjalani program latihan industri. Faktor ini penting disebabkan oleh kebanyakan pelajar masih tidak pasti berkenaan tugas-tugas yang sepatutnya dilakukan oleh satu-satu jawatan ini seperti yang sepatutnya.

Terdapat 2 responden atau 4 peratus berpendapat bahawa kajian yang dijalankan ini adalah bagus serta harus diberikan perhatian yang sewajarnya. Ini kerana sepengetahuan responden, tiada lagi kajian berkenaan keberkesanan pelaksanaan program latihan industri pernah dilakukan terhadap pelajar yang mengikuti kursus Diploma Pengurusan Pelancongan di Politeknik Johor Bahru. Bagi responden yang tidak memberikan cadangan atau saranan berkenaan pernyataan yang diutarakan menunjukkan seramai 4 orang atau 8 peratus. Keadaan ini menunjukkan perkembangan yang membanggakan kepada kajian ini kerana kerjasama yang diberikan oleh responden untuk memberikan pendapat serta pandangan adalah sangat tinggi di samping atas daya usaha pengkaji sendiri memberikan masa yang secukupnya kepada responden untuk menjawab soalan dengan teliti dan lancar.

4.7 Analisis Keseluruhan

Setelah dirujuk kepada hasil dapatan kajian yang dilakukan oleh pengkaji, dapatlah disimpulkan di sini bahawa pelaksanaan program latihan industri yang dianjurkan Politeknik Johor Bahru untuk pelajar Diploma Pengurusan Pelancongannya memberikan kesan yang positif kepada semua pihak sama ada pihak politeknik, majikan atau industri serta para pelajar sendiri. Kenyataan ini sedikit sebanyak disokong oleh tahap skor purata min bagi setiap soalan dalam borang soalselidik adalah tinggi dan kesemuanya mencatatkan julat skor pada tahap 2.50 dan ke atas.

Perlaksanaan program latihan industri ini daripada konteks pelajar itu sendiri sangat berkesan di mana nilai skor purata min dicatatkan pada tahap yang tinggi iaitu pada julat skor 4.12. Tahap kerjasama yang terjalin antara pihak politeknik dan majikan dalam menyediakan satu program latihan industri adalah sangat kukuh di mana pelajar dapat menjalani latihan pekerjaan seperti yang sepatutnya. Pihak majikan juga dapat menyediakan satu program latihan yang sesuai dan berkesan kepada setiap pelatihnya. Nilai skor purata yang dicatatkan juga adalah berada di tahap tinggi iaitu pada julat 4.19.

Aktiviti pekerjaan yang dilakukan oleh pelajar pula berada pada tahap sederhana menunjukkan tahap pendedahan yang diterima oleh setiap pelatih masih kurang dan perlu dipertingkatkan lagi di masa yang akan datang. Kenyataan ini dijelaskan melalui nilai skor purata min bagi keseluruhan aktiviti pekerjaan yang dilakukan oleh responden di hotel/resort dan agensi pelancongan iaitu pada julat skor 2.89 dan ianya berada pada tahap yang sederhana. Setiap cadangan serta saranan yang diberikan oleh responden haruslah diambil kira dan diberi perhatian yang sewajarnya oleh pihak politeknik dalam meningkatkan lagi keberkesanan serta mutu program latihan industri yang dijalankan.

BAB V

PERBINCANGAN, KESIMPULAN & CADANGAN



PTTAUTHM
PERPUSTAKAAN TUNKU TUNJUNG
MINAH

BAB V

PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1 Pendahuluan

Di dalam bab ini akan membincangkan tentang dapatan analisis data seperti yang telah dinyatakan di dalam Bab IV. Perbincangan berkisar tentang perkara-perkara yang dikaji dalam kajian ini dan turut disokong oleh pendapat-pendapat lain hasil dari rujukan sampingan yang dilakukan melalui Bab II. Rumusan dibuat berdasarkan perbincangan dan dapatan yang diperolehi dan cadangan-cadangan baru serta cadangan untuk kajian lanjut turut diutarakan.

5.2 Perbincangan

Pada bahagian ini akan membincangkan tentang dapatan analisis data seperti yang telah dinyatakan di dalam Bab IV. Perbincangan ini juga akan berkisar tentang perkara-perkara yang dikaji dalam kajian ini. Ia dibahagikan kepada beberapa bahagian utama bertujuan untuk mendapat hasil perbincangan yang lebih fokus dan tepat.

5.2.1 Analisa Maklumbalas Keberkesanan Pelaksanaan Program Latihan Industri Dari Konteks Pelajar dan Konteks Kerjasama Majikan

Hasil analisis yang menunjukkan bahawa hampir keseluruhan responden bersetuju bahawa latihan industri memberikan kesan yang positif dari aspek pelaksanaannya serta kerjasama yang diberikan daripada pihak majikan. Kenyataan ini disokong dan dapat dilihat melalui nilai purata skor min iaitu 4.12 (berdasarkan Jadual 4.11) untuk pernyataan berkenaan konteks pelajar dan 4.19 (berdasarkan Jadual 4.12) bagi pernyataan berkenaan konteks kerjasama majikan. Jika dikelaskan skor min yang diperolehi ke dalam jadual pengkelasan tahap keberkesanan latihan industri dan kerjasama majikan seperti yang terdapat pada Jadual 4.10 di dalam Bab IV, menunjukkan nilai min berada pada julat skor yang tinggi iaitu antara 3.01 hingga 5.00. Ini menerangkan bahawa responden bersetuju dengan program yang dijalankan serta berpuas hati dengan kerjasama yang diberikan oleh pihak majikan semasa menjalani latihan industri.

Faktor sesi latihan industri yang diikuti berjaya menambahkan lagi kefahaman terhadap bidang kerjaya yang bakal diceburi (skor min 4.32) serta pengetahuan asas yang diterima semasa di politeknik (skor min 4.26) semasa di politeknik adalah sesuai dan berkaitan dengan bidang pekerjaan yang dilakukan semasa menjalani latihan industri berjaya menambahkan lagi kefahaman responden terhadap bidang kerjaya yang bakal diceburi setelah menamatkan kursus menjadikan program latihan industri yang dianjurkan memberikan impak yang besar kepada keyakinan diri responden dalam menghadapi alam pekerjaan kelak. Pendapat ini turut disokong oleh soalan 1 pada Jadual 4.11 di dalam Bab IV berkenaan tempat menjalani latihan industri adalah sesuai dengan kursus yang diikuti di politeknik di mana skor min yang dicatatkan adalah pada julat skor 4.18. Hasil dapatan kajian pada bahagian ini juga menjawab persoalan kajian yang pertama iaitu program latihan industri yang dilaksanakan bersesuaian dengan kehendak kursus dan institusi.

Sharil@Cheril Marzuki et. al. (1992) menjelaskan bahawa pendidikan serta latihan kemahiran yang berjaya dapat melahirkan tenaga kerja profesional dan mahir,

melahirkan pakar penyelidik dan kaedah penyelidikan baru, melahirkan rakyat yang mudah lentur dan mobiliti untuk pembangunan sosioekonomi negara, membentuk masyarakat moden dan kesedaran politik dan mengimbangi sosioekonomi antara kaum dan kumpulan etnik.

Faktor kerjasama yang erat sama ada dalam bentuk latihan kemahiran dan pendedahan serta peluang untuk bergaul dan berkomunikasi daripada pelbagai peringkat oleh pihak majikan juga memainkan peranan dalam memperlengkapkan lagi penguasaan pelajar dalam bidang kursus yang diceburi. Keadaan ini dapat dilihat melalui nilai skor min bagi soalan 1 dan 10 pada Jadual 4.12 di dalam Bab IV mencatatkan nilai 4.28 dan 4.60 adalah tinggi. Setelah dianalisis nilai skor purata bagi soalan-soalan pada bahagian ini mencatatkan pada julat skor 4.19 secara tidak langsung menjawab persoalan kajian berkenaan wujudnya kerjasama di antara pihak politeknik dengan pihak industri dalam menyediakan aktiviti latihan industri yang sesuai.

5.2.2 Analisis Maklumbalas Aktiviti Pekerjaan Yang Dilakukan Di Hotel/Resort dan Agensi Pelancongan

Hasil yang diperolehi melalui dapatan kajian di bahagian ini menunjukkan terdapat item-item yang mencapai skor min yang tertinggi menerangkan hubungkait positif tentang kerjasama yang diberikan oleh pihak industri dalam menyediakan program latihan yang berkesan serta aktiviti pekerjaan yang dilakukan oleh pelatih semasa latihan industri.

Berdasarkan kepada nilai skor min yang diperolehi menunjukkan kedua-dua keputusan berada pada tahap yang sederhana tinggi iaitu pada julat purata 2.90 bagi program latihan industri di hotel atau resort dan 2.87 bagi program latihan industri di

agensi pelancongan. Keputusan ini memberikan gambaran bahawa penekanan semula secara susulan harus dilakukan kepada para pelajar yang telah mengikuti latihan di mana para pensyarah di politeknik harus bertindak untuk memberikan penerangan serta pendedahan terhadap aktiviti pekerjaan yang tidak dilakukan pelajar semasa mereka menjalani latihan industri ketika di dalam kelas atau sebagainya.

Nilai skor min tertinggi dicatatkan pada aktiviti pekerjaan yang dilakukan di Jabatan Jualan dan Pemasaran di agensi pelancongan iaitu pada julat 3.20 (Jadual 4.18). Manakala nilai skor min terendah dicatatkan pada aktiviti pekerjaan yang dilakukan di Jabatan Lawatan di agensi pelancongan iaitu pada julat 2.60 (Jadual 4.19) dan ia berada pada tahap sederhana berdasarkan Jadual 4.13 yang terdapat di dalam Bab IV. Oleh itu penekanan serta imbasan kembali tahap kerjasama di antara agensi pelancongan dan pihak politeknik dalam menyediakan program latihan yang berkesan haruslah dijalankan.

Secara keseluruhannya nilai purata skor min untuk kedua-dua bahagian iaitu aktiviti pekerjaan yang dilakukan di hotel/resort dan agensi pelancongan mencatatkan pada julat skor 2.89. Jika dilihat pada Jadual 4.13, berkenaan pengkelasan tahap pelaksanaan tugas semasa latihan industri menunjukkan nilai ini berada pada tahap sederhana iaitu di antara 1.51 hingga 3.00. Untuk menjawab persoalan kajian berkenaan tahap pendedahan latihan pekerjaan yang diikuti oleh pelajar semasa menjalani program latihan industri, dapatlah disimpulkan bahawa tahap pendedahannya masih kurang dan perlu dipertingkatkan lagi di masa yang akan datang. Pihak politeknik serta industri haruslah memainkan peranan dalam memastikan para pelajar yang mengikuti program latihan industri kelak mendapat pengalaman serta pendedahan yang secukupnya.



5.2.3 Analisis Cadangan dan Saranan Responden Dalam Meningkatkan Lagi Mutu Serta Kualiti program Latihan Industri

Cadangan utama yang dicadangkan responden adalah pelajar diberikan peluang dan pendedahan untuk menjalani latihan industri di luar negara serta satu produk seperti Senarai Semak perlu dibekalkan kepada semua pelajar sebelum mereka menjalani latihan industri. Ia dapat dilihat melalui nilai frekuensi dan peratusan pada Jadual 4.20 di dalam Bab IV menunjukkan 12 responden atau 24 peratus mencadangkan pelajar diberi peluang untuk menjalani latihan industri di luar negara dan 11 responden atau 22 peratus mencadangkan satu produk seperti senarai semak perlu dibekalkan kepada semua pelajar sebelum menjalani latihan industri.

Walaupun pelatih telah diberi kelonggaran untuk memilih tempat mereka menjalani latihan industri, namun masalah kewangan tetap akan menjadi kekangan. Oleh yang demikian seramai 9 responden (18 peratus) telah mencadangkan pemberian elaun kepada pelatih semasa mereka menjalani latihan industri. Pendapat ini disokong melalui ucapan Datuk Dr Fong Chan Onn di dalam laman web Kementerian Sumber Manusia (2002), menyatakan kerajaan telah mengambil langkah proaktif dengan melaksanakan Skim Latihan Graduan bagi mendapat kelulusan tambahan bantuan kewangan bagi membolehkan para penganggur memperolehi pekerjaan. Kerajaan telah memperuntukkan bantuan kewangan sebanyak RM 35.14 juta dari segi pemberian elaun latihan serta bayaran yuran bagi membolehkan para pelatih mengikuti program latihan.

5.3 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian yang diperolehi, kesimpulan dapat dibuat dengan menyatakan bahawa program latihan industri memberi kecenderungan yang positif di kalangan pelatih-pelatih serta pihak yang menganjurkannya. Kebanyakan pelatih mendapat manfaat dari wujudnya program latihan industri ini.

Hasil analisis kajian mendapati terdapatnya kesan positif dari aspek pelajar itu sendiri serta kerjasama yang diberikan oleh majikan dalam menyediakan satu program latihan yang berkesan. Pengalaman pekerjaan dalam situasi kerja yang sebenar juga memainkan peranan yang penting dalam proses pemahaman serta pendedahan yang para pelajar perolehi. Kelebihan ini perlu dipertingkatkan lagi dalam aspek kerjasama yang lebih luas lagi di mana pada pandangan pengkaji para pelajar harus diberikan pendedahan awal yang secukupnya seperti latarbelakang pihak industri, skop produktiviti dan bidang tugas yang harus dilakukan amat membantu dalam persediaan menjalankan latihan industri.

Tempat latihan yang mempunyai sokongan kerja, layanan dan suasana bekerja yang selesa mempunyai kaitan yang signifikan dalam memberikan pengalaman kepada pelajar. Walaupun dari respon yang diterima rata-rata pelajar memberikan dapatan yang positif, namun perkara ini masih boleh dipertingkatkan. Dalam beberapa kes tidak semestinya tempat latihan industri selari dengan apa yang dipelajari semasa di politeknik, namun dengan segala sokongan yang diberikan oleh pihak majikan, akan membuatkan pelajar berasa selesa dan boleh membina budaya kerja di tempat latihan tersebut.

Tempat latihan industri yang bersesuaian dengan bidang pengkhususan biasanya dijadikan ukuran kejayaan sesebuah program latihan. Pada aspek ini, sebilangan besar pelajar dapat mempelajari serta memperkuat ilmu yang telah dipelajari. Para pelajar juga dapat mengembangkan, mendalami dan mengaplikasikan pengetahuan teori dan amali yang telah dipelajari di masa depan.

Matlamat program latihan industri selaras dengan matlamat pendidikan teknik dan vokasional itu sendiri iaitu untuk membantu pelajar meningkatkan potensi dan kemahiran, menerapkan nilai-nilai kerja yang baik dan bersikap positif untuk membantu pelajar menjadi seorang pekerja yang produktif dan berjaya. Apa yang penting adalah sistem pendidikan latihan itu sendiri mestilah cukup terbuka, berkesan dan produktif untuk menghadapi corak dan keperluan berubah-ubah dalam permintaan sumber manusia.

Akhir sekali, segala maklumat serta hasil analisis yang dinyatakan pada kajian ini telah menjawab keempat-empat persoalan kajian seperti yang terdapat di dalam Bab I iaitu:

- i. Program Latihan Industri yang dilaksanakan adalah bersesuaian dengan kehendak kursus serta institusi.
- ii. Wujudnya kerjasama yang erat di antara pihak politeknik dengan pihak industri dalam menyediakan program latihan yang sesuai.
- iii. Pendedahan latihan pekerjaan yang diikuti oleh pelajar semasa menjalani Latihan Industri berada pada tahap sederhana.
- iv. Kaedah penyelesaian yang dihasilkan melalui kajian ini seterusnya dimanfaatkan kepada semua pihak dalam mempertingkatkan lagi mutu program latihan industri adalah Produk Senarai Semak atau '*Check List*'.



5.4 Cadangan

Pada dasarnya kajian ini mendapat reaksi yang positif daripada responden. Keempat-empat instrumen kajian yang diperolehi menampakkan kejayaan kepada objektif latihan industri itu sendiri di Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen, Politeknik Johor Bahru. Di samping respon yang positif ini, masih ada beberapa cadangan yang ingin dikemukakan berdasarkan pengamatan pengkaji sendiri serta hasil kajian pengkaji lain dalam mempertingkatkan lagi keberkesanan serta mutu program latihan industri itu sendiri.

Pihak politeknik serta industri hendaklah sentiasa menyemak dan mengemaskini program latihan pendidikannya. Ini perlu untuk memastikan supaya ia berada pada tahap yang terkini serta mengikut perkembangan di pihak industri terutamanya dalam penyediaan tempat latihan serta program latihan. Aktiviti-aktiviti sesuatu program latihan itu haruslah diimbas kembali setelah program latihan itu selesai bertujuan untuk diberikan penekanan kepada aktiviti-aktiviti yang tidak dapat dilakukan semasa latihan.

Kemudahan fizikal di politeknik juga harus diberikan perhatian memandangkan Jabatan Hospitaliti dan Rekaan Fesyen, Politeknik Johor Bahru adalah satu jabatan yang baru supaya kemampuan institusi pendidikan ini berkembang sejajar dengan perkembangan semasa terutamanya dari aspek teknologi, peralatan latihan, bengkel dan sebagainya.

Berdasarkan kepada cadangan-cadangan yang diutarakan ini, satu bentuk prototaip produk dihasilkan oleh pengkaji sebagai kaedah penyelesaian kepada masalah yang timbul berpandukan jawapan yang diberikan oleh responden di dalam borang soalselidik dan buku-buku serta rujukan yang berkaitan. Proses rekabentuk dan prototaip produk yang dihasilkan diterangkan pada Lampiran C.



PTTA UTHM
PERPUSTAKAAN TUNJUKKAN UTHM

- BIBLIOGRAFI -

BIBLIOGRAFI

- 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
- Affizah Mohamad Ghafar (2001). "Maklumbalas Pelajar-Pelajar Sarjana Pendidikan (Teknikal), Jabatan Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn (KUiTTHO) Terhadap Latihan Mengajar". Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn, Batu Pahat : Tesis Sarjana (tidak diterbitkan)
- Al Ramaniah (1992). "Kepimpinan dan Cabaran Masa Kini". Petaling Jaya: IBS Sdn Bhd
- Armanjaya (2000). "Persepsi Pelajar Sarjana Muda Kejuruteraan Mekanikal Semester 7 Terhadap Program Latihan Industri di ITTHO Satu Tinjauan". Dalam Kajian Jabatan Pendidikan dan Teknikal. Batu Pahat: Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.
- Azlinariah Abdullah (1999). "Utusan Malaysia: Kepentingan Pendidikan Teknik dan Vokasional Terhadap Perkembangan Negara". Kuala Lumpur: Utusan Melayu (M) Sdn Bhd

Babbie, E. R. (1990). "Survey Research Methods". 2nd Edition. Belmont: Wadworth Publishing

Black (1993). "Evaluating Sosial Science Research: An Introsuction". London: Sage Publication

Borg, W.R. dan Gall, M.D. (1983). "Education Research: An Introduction". New York: Longman Inc.

Chew (1993). "Education Resource Development and Economic Growth". Masalah Pendidikan Kuala Lumpur: Universiti Malaya. Jilid 18 ms 1 - 8

Cohen, L. & Manion, L. (1985). "Research Methods in Education". London: Croom-Helm

Curtis, C. (1980). "Strategies of Vokational Education for National Development". Monograph Series on Vokational Education. Faculty of Education Studies: Universiti Putra Malaysia

Dessler, Gary (2000). "Human Resource Management". International Edition. Eight Edistion. New Jersey: Prentice Hall

Denicolo, P. (1988). "Developments in Educational Research Methods". Occasional paper presented at the University of Nepal. Julai

Dewan Bahasa dan Pustaka (2000). "Kamus Dewan". Edisi Ketiga. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

Drew, C.J., Hardman, M.L., dan Hart A. W. (1996). "Designing and Conducting Research: Inquiry in Education An Social Science". 2nd Edition. Massachusetts: Allyn and Bacon

- Frazis (1995). "Employer-Provided Training: Results From a New Survey". Monthly Labor Review. Ms 3 - 17
- Gee, B. (1980). "A Report on Technical and Vocational Education and Training in Malaysia". Kuala Lumpur: Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kementerian Pendidikan Malaysia
- Gilbert, J. dan Pope, M. (1990). "Doing Research in Teaching and Learning". Surrey: University of Surrey
- Hazreel Hasmi (2000). "A Survey On Tourists Awareness Towards Malaysian Handicraft". Shah Alam: Universiti Teknologi MARA
- Ibrahim Abu Shah (1994). "Perspektif Sumber Manusia ke Arah Mencapai Wawasan 2020". Ampang, Hulu Kelang, Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka. ms 3 -23
- Ismail Asis (1999). "Tinjauan Ke Atas Keberkesanan Program Latihan Industri di Politeknik Sultan Hj Ahmad Shah, Kuantan, Pahang". Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn, Batu Pahat : Tesis Sarjana (tidak diterbitkan)
- Kementerian Pendidikan Malaysia (1988). "An Information Paper on Technical and Vocational Education in Malaysia". Kuala Lumpur: Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kementerian Pendidikan Malaysia
- Kementerian Pendidikan Malaysia (2000). "Politeknik-Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia". Kuala Lumpur: Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kementerian Pendidikan Malaysia
- Kementerian Pendidikan Malaysia (2001). "Kurikulum Diploma Pengurusan Pelancongan". Kuala Lumpur: Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kementerian Pendidikan Malaysia

Kementerian Pendidikan Malaysia (2002). "Panduan Kemasukan Politeknik dan Kolej Komuniti". Kuala Lumpur: Bahagian Pendidikan Teknik dan Vokasional, Kementerian Pendidikan Malaysia

Kementerian Sumber Manusia (2002). "Perasmian Persidangan Pusat Bertauliah Majlis Latihan Vokasional Kebangsaan (MLVK)". Kuala Lumpur: Kementerian Sumber Manusia Malaysia
Retrive Jan 28, 2003 drpd <http://www.jaring.my/ksm/bmver/spm251.htm>

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

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

Millan, J.H. (1996). "Educational Research: Fundamentals For The Consumer". 2nd Edition. United States: Harper Collins College Publishers Inc.

Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999). "Penyelidikan Pendidikan". Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia

Mustakim Aminuddin (1991). "Utusan Malaysia: Negara Perlukan Juruteknik Serba Boleh". Kuala Lumpur: Utusan Malayu (M) Sdn Bhd

Neuman, L.W. (2000). "Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches". 4th ed. Needhem Heights, MA: Allyn and Bacon

- Noor Azmi Mohamad Jan (2002). "Penyeliaan Praktikum dan Teori-Teori Yang Berkaitan Dengannya". Jabatan Pengajian Melayu, Jurnal Unit Penyelidikan & Pembangunan. Retrive Jun 28, 2002 from http://mptb.virtualave.net/kajian/karya_norazmi.htm
- Nor Khoma Ishak (2000). "Research Methodology Manual". Shah Alam: Penerbit Universiti Teknologi MARA
- Politeknik Johor Bahru (2001a). "Senarai Kursus Politeknik Johor Bahru". Johor Bahru: Politeknik Johor Bahru
- Politeknik Johor Bahru (2001b). "Selamat Datang ke Politeknik Johor Bahru". Johor Bahru: Politeknik Johor Bahru
- Politeknik Johor Bahru (2001c). "Unit Latihan Industri POLLJB". Johor Bahru: Politeknik Johor Bahru.
- Politeknik Shah Alam (2002). "Selamat Datang ke Politeknik Shah Alam". Shah Alam: Politeknik Shah Alam
- Robyn Peterson (1992). "Handbook of Practical Program Evaluation". London: Kegan
- Siti Hadijah Alwi (2001). "Laporan Praktikum di Perpustakaan Tun Abdul Razak". Shah Alam: Universiti Teknologi MARA
- Sharil @ Charil Marzuki, et al (1992). "Pendidikan di Malaysia". Kuala Lumpur: Penerbit Fajar Bakti
- Smith (1980). "Guite to Programmed Techniques in Industrial Training". 4th Edition Essex: Gower Press Ltd.

Syahira Mohd Zayadi (2002). "Pandangan Terhadap Keberkesanan Latihan Industri: Tinjauan Ke Atas Pelajar Sarjana Muda Kejuruteraan Awam di KUiTTHO". Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn, Batu Pahat. Tesis Sarjana (tidak diterbitkan)

Tourism Malaysia (2002). "Malaysia A Tourism Country". Kuala Lumpur: Kementerian Kesenian, Kebudayaan dan Pelancongan Malaysia.

Unit Perancang Ekonomi (1991). "Laporan Jawatankuasa Kabinet Mengenai Latihan Untuk Pembangunan Perindustrian". Jabatan Perdana Menteri

Universiti Teknologi Malaysia (1990). "Tracer Study on Graduates of Poltechnics, Technical and Vocational Schools". Educational Research and Evaluation Activities. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia

Wiley, Carolyn (1993). "Training For The 90s: How Leading Companies Focus on Quality Improvement, Technological Change and Customer Service". Employment Relations Today. Ms 80



PTTA UTM PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

BIBLIOGRAFI

Abraham (1993). "Hotels, Inns and Resorts". Needhem Heights, MA: Allyn and Bacon

Cooper, Fletcher, Gilbert, Shepherd, Wanhill (1998). "Tourism, Principle and practice". (Second Edition), Longman Singapore.

Hassan Abdullah (1999). "Introduction To Lodging Industry". Ampang, Hulu Kelang, Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kamril Juraidi (1999). "Front Office Department Manual". Nota ilmiah yang tidak diterbitkan. Shah Alam: Universiti Teknologi MARA

Tourism Malaysia (____). "Malaysia Tourism Policy Study". Kuala Lumpur: Kementerian Kesenian, Kebudayaan dan Pelancongan Malaysia.

Wiley, P.T (2000). "Hospitality Industri: Introduction". (Second Edition). Epping, Essex: Gower Press Ltd.