

PERSEPSI INDUSTRI HOSPITALITI TERHADAP GOLONGAN PEKERJA
BERKEPERLUAN KHAS (MASALAH PENDENGARAN)

NURUL AFIQAH BINTI SAIRI

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

Fakulti Pendidikan Teknikal Dan Vokasional
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JULAI 2017

DEDIKASI

*Terima Kasih Buat Keluarga Tersayang,
Ayah Yang Ku Hormati, Hj. Sairi Bin Hj. Mohamed Musin,
Ibu Yang Ku Sayangi, Hjh. Zalina Binti Mohd. Idris,
Adik-beradik Yang Ku Kasih,
Yang sentiasa memberi dorongan dan sokongan untuk mendoakan kejayaanku yang
sungguh mencabar dan berliku ini.*

*Buat sahabat-sahabatku,
dan insan yang sentiasa setia dan sabar dalam menghadapi cabaran bersama,
Seterusnya
buat penyelia dan pensyarah-pensyarah yang telah menyampaikan ilmu kepadaku
dan rakan-rakan seperjuangan.
Ini untuk kalian semua, terima kasih atas doa kalian yang sering mengiringi
perjalanan kejayaanku,
Semoga semuanya diberkati oleh-Nya.*

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur atas rahmat yang diberikan oleh-Nya. Sesungguhnya tidak terkira anugerah yang dilimpahkan kerana akhirnya dapatlah saya menyempurnakan kajian ini bagi memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional.

Ucapan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga ditujukan kepada Penyelia Projek Sarjana saya iaitu Encik Hairuddin bin Harun. Hanya Allah yang dapat membalas segala tunjuk ajar, teguran, bimbingan dan nasihat yang diberikan oleh Encik sepanjang tempoh projek sarjana ini dijalankan. Tidak lupa juga ucapan terima kasih kepada ahli panel saya iaitu Dr. Mohd Bekri Bin Rahim dan Dr. Noor Dina Binti Md Amin yang telah memberikan pandangan, cadangan serta nasihat yang membangun untuk menjadikan kajian ini lebih sempurna.

Rakaman terima kasih ini ditujukan juga kepada semua pihak khususnya Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional, pihak industri hospitaliti dan sesiapa sahaja yang terlibat secara langsung atau pun tidak langsung dalam menjayakan kajian ini.

Akhir sekali, tidak dilupakan buat ayah dan ibu, terima kasih kerana sentiasa mendoakan kejayaan dan mendorong anakmu ini untuk terus belajar hingga ke peringkat ini. Buat sahabat-sahabat yang sentiasa setia dan sabar dalam memberi sokongan dan kata semangat pada diri ini, terima kasih. Terima kasih atas segala doa yang dikirimkan.

Terima kasih semuanya.

ABSTRAK

Kerjaya merupakan salah satu keperluan bagi setiap manusia samada golongan normal mahupun golongan berkeperluan khas. Kerjaya merupakan laluan bagi manusia untuk mencari sumber pendapatan untuk memastikan kelangsungan hidup. Namun, terdapat isu berkaitan pengangguran terhadap golongan berkeperluan khas. Oleh itu kajian ini dilaksanakan untuk mengenal pasti persepsi industri hospitaliti terhadap golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) serta mengenal pasti cabaran yang dihadapi oleh industri dalam pengambilan pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran). Selain itu kajian ini juga dijalankan untuk mengenal pasti keperluan kriteria yang diharapkan oleh industri hospitaliti. Kajian ini melibatkan 28 syarikat di bawah sektor hospitaliti yang terdapat di sekitar Batu Pahat dan Muar, Johor. Seramai 88 orang majikan yang terdiri daripada pengurus, penyelia, ketua-ketua bahagian dan pekerja yang terlibat dengan pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) adalah responden dalam kajian ini. Kajian ini menggunakan borang soal selidik sebagai instrument kajian. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan kaedah deskriptif menggunakan perisian SPSS (*Statistic Package for the Social Science*) versi 16.0. Hasil dapatan menunjukkan tahap penerimaan industri hospitaliti terhadap golongan pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) berada pada tahap sederhana.

Kata kunci: berkeperluan khas (masalah pendengaran), industri hospitaliti, persepsi.

ABSTRACT

Career is a necessity for everyone whether normal or even groups of people with special needs. Career is a way for people to find sources of revenue to ensure its survival. However, there are issues related to unemployment of people with special needs. Therefore, this study was conducted to identify the perception of the hospitality industry towards people with special needs (hearing impairment) and to identify the challenges faced by the industry in the recruitment of special needs (hearing impairment). Furthermore, the study is also underway to identify the necessary criteria expected by the hospitality industry. The study involved 28 companies in the hospitality sector that there are around Batu Pahat and Muar, Johor. A total of 88 employers ranging from managers, supervisors, heads of divisions and employees engaged with employees with special needs (hearing impairment) are respondents in this study. This study used a questionnaire as a research instrument. Data were analyzed using descriptive methods using SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) version 16.0. The results showed that the level of acceptance of the hospitality industry of the working people with special needs (hearing impairment) are at a moderate level.

Keywords: special needs (hearing impairment), hospitality industry, perception.

KANDUNGAN

	TAJUK	i
	PENAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI RAJAH	xii
	SENARAI SINGKATAN	xiii
	SENARAI LAMPIRAN	xiv
BAB 1	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	3
	1.3 Pernyataan Masalah	5
	1.4 Tujuan Kajian	6
	1.5 Objektif Kajian	7
	1.6 Soalan Kajian	7
	1.7 Skop Kajian	7
	1.8 Batasan Kajian	8
	1.9 Kepentingan Kajian	8
	1.9.1 Jabatan Kebajikan Masyarakat	9
	1.9.2 Industri Hospitaliti	9
	1.9.3 Ibu Bapa dan Keluarga Pekerja Berkeperluan Khas (Masalah Pendengaran)	10
	1.9.4 Pihak Kerajaan dan Swasta	10

1.9.5	Golongan Berkeperluan Khas (Masalah Pendengaran)	11
1.10	Kerangka Konsep Kajian	11
1.11	Definisi Istilah dan Operasi	12
1.11.1	Persepsi	12
1.11.2	Industri Hospitaliti	13
1.11.3	Pekerja Berkeperluan Khas	13
1.11.4	Bermasalah pendengaran	14
1.11.5	Tahap Penerimaan	14
1.11.6	Kelayakan	15
1.11.7	Kemahiran	15
1.11.8	Sikap	15
1.12	Rumusan Bab	16

BAB 2 KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	17
2.2	Orang Kelainan Upaya (OKU)	17
2.3	Industri Hospitaliti	19
2.4	Perkembangan Industri Hospitaliti Di Malaysia	21
2.5	Pembangunan Kerjaya Golongan Berkeperluan Khas	21
2.6	Pendidikan Dalam Industri Hospitaliti	23
2.7	Peranan pendidikan tertiar dalam pembelajaran sepanjang hayat dan pembangunan kerjaya	25
2.8	Penerimaan Industri Terhadap Pekerja Berkeperluan Khas (Masalah Pendengaran)	27
2.9	Cabaran dan Halangan Serta Peluang Kerjaya Dalam Bidang Hospitaliti	29
2.10	Keperluan Kemahiran Dalam Industri Hospitaliti	32

2.11	Rumusan Bab	35
BAB 3	METODOLOGI	
3.1	Pengenalan	37
3.2	Reka Bentuk Kajian	38
3.3	Kerangka Operasi Kajian	38
3.4	Lokasi Kajian	41
3.5	Populasi Dan Sampel Kajian	41
3.6	Instrumen Kajian	42
	3.6.1 Soal Selidik	43
	3.6.2 Temu bual	45
3.7	Kesahan Pakar	46
3.8	Prosedur Kajian	46
	3.8.1 Fasa Kajian Rintis	47
	3.8.2 Kajian Sebenar	48
3.9	Kebolehpercayaan Data	49
3.10	Kaedah Analisis Data	49
3.11	Rumusan Bab	51
BAB 4	ANALISIS DATA	
4.1	Pengenalan	52
4.2	Analisis Bahagian A	53
4.3	Analisis Bahagian B	54
4.4	Analisis Bahagian C	56
4.5	Analisis Bahagian D	58
4.6	Analisis Temu Bual Berstruktur	60
4.7	Rumusan bab	62

BAB 5	PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	63
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	64
5.2.1	Persepsi industri hospitaliti terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) dari aspek kemahiran, sikap dan kelayakan	64
5.2.2	Cabaran yang dihadapi oleh industri terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran)	67
5.2.3	Kriteria yang diperlukan oleh pihak industri terhadap golongan pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran)	71
5.3	Kesimpulan	72
5.4	Cadangan kajian	73
5.4.1	Cadangan kepada golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran)	73
5.4.2	Cadangan kepada industri hospitaliti	73
5.4.3	Cadangan kepada pihak kerajaan dan swasta	74
5.5	Cadangan kajian lanjutan	74
5.6	Rumusan bab	74
	RUJUKAN	77
	LAMPIRAN	83

SENARAI JADUAL

2.1	Tujuh kategori ketidakupayaan	18
2.2	Keperluan kemahiran yang diperlukan oleh majikan	33
3.1	Statistik majikan OKU berdaftar	42
3.2	Interpretasi skor Skala Likert empat tahap bagi persepsi industri hospitaliti terhadap pekerja OKU	44
3.3	Interpretasi skor Skala Likert empat tahap bagi cabaran yang dihadapi oleh industri	44
3.4	Interpretasi skor Skala Likert empat tahap bagi kriteria yang diperlukan oleh industri	44
3.5	Bahagian dan jumlah soalan bagi soal selidik	45
3.6	Taburan jenis soalan	45
3.7	Interpretasi skor <i>Alpha Cronbach</i> (α)	47
3.8	Nilai kebolehpercayaan instrument	49
3.9	Kaedah analisis data	50
3.10	Interpretasi tahap skor min	50
4.1	Maklumat demografi responden	54
4.2	Persepsi industri terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) dari aspek kemahiran, sikap dan kelayakan	56
4.3	Cabaran yang dihadapi oleh industri terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran)	57
4.4	Kriteria yang diperlukan oleh industri bagi menggaji pekerja dari golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) dalam bidang hospitaliti	60
4.5	Analisis cabaran dan alasan yang dihadapi oleh industri sekiranya mempunyai pekerja daripada golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran)	62

SENARAI RAJAH

1.1	Kerangka konsep kajian	12
3.1	Kerangka operasi kajian	40

SENARAI SINGKATAN

JKM	-	Jabatan Kebajikan Masyarakat
OKU	-	Orang Kelainan Upaya
SPA	-	Suruhanjaya Perkhidmatan Awam
SPSS	-	<i>Statistical Package for the Social Science</i>

SENARAI LAMPIRAN

A1	Borang soal selidik
A2	Soalan temu bual berstruktur
B	Surat kebenaran
C	Borang pengesahan pakar
D	Ujian kebolehpercayaan kajian rintis
E	Ujian kebolehpercayaan
F	Analisis data Bahagian A
G	Analisis data Bahagian B
H	Analisis data Bahagian C
I	Analisis data Bahagian D
J	Data Temubual
K	Perancangan Carta Gantt Projek Sarjana 1
L	Perancangan Carta Gantt Projek Sarjana 2

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Di dalam dunia ini, Allah S.W.T menjadikan setiap manusia yang bergelar “khalifah” dengan tujuan yang tertentu dan merupakan suatu amanah. Tuntutan amanah itu mengkehendaki kita berusaha menjalani dan mengisi kehidupan ini dengan sebaik mungkin di dalam lingkungan syariat Islam tanpa mengira taraf insan normal atau Orang Kelainan Upaya (OKU) kerana kedua-duanya memikul amanah yang sama iaitu mencari keredhaan Allah S.W.T demi mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat (Mohd Noor & Mohamad, 2010).

Segep lapisan masyarakat di seluruh dunia di muka bumi ini amat memerlukan pekerjaan bagi memastikan kelangsungan hidup. Tujuan pekerjaan yang dilaksanakan bergantung kepada individu itu sendiri samada untuk mendapatkan sumber kewangan, mencari kepuasan diri, memenuhi minat, memupuk sumber sokongan sosial, mencari dan membina identiti diri dan juga sebagai sumbangan kepada agama, bangsa dan negara yang tercinta.

Peluang kerjaya adalah suatu tindakan daripada pihak-pihak tertentu dalam memberi ruang dan kesempatan kepada individu untuk mendapatkan aktiviti yang berterusan dalam kehidupan. Manakala Zunker (2006) menyatakan definisi kerjaya ialah satu aktiviti dan juga kedudukan yang meliputi tugas dan pekerjaan malah mempunyai perhubungan dalam kehidupan seseorang individu. Pemilihan pekerjaan yang tepat akan menentukan taraf hidup dan corak kehidupan seseorang individu.

Kerjaya adalah satu aktiviti dan tugas yang harus diwujudkan dalam kehidupan seseorang individu samada individu itu normal atau sebaliknya (Awang, 2008). Oleh itu peluang kerjaya perlu diberikan kepada semua insan tanpa mengira taraf normal atau OKU kerana kedua-duanya memikul amanah yang sama iaitu mencari kesempurnaan hidup di dunia serta mencari keredhaan Allah S.W.T. demi mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Orang Kelainan Upaya (OKU) didefinisikan sebagai seseorang yang mengalami limitasi pergerakan kekal samada dari segi fizikal, mental, penglihatan dan pendengaran (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2008). Menurut Jabatan Kebajikan Masyarakat (2008) lagi, OKU termasuklah mereka yang mempunyai kekurangan jangka panjang dari aspek fizikal, mental, intelektual atau deria yang jelas akan menyekat interaksi dan penyertaan mereka dalam masyarakat. Secara umumnya, terdapat tujuh jenis kelainan upaya iaitu kurang upaya fizikal, kurang upaya penglihatan, kurang upaya pendengaran, kurang upaya pertuturan, masalah pembelajaran, kurang upaya mental dan kurang upaya pelbagai (Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2008). Walaupun pelbagai istilah diberikan kepada golongan ini, namun aspek penekanan masa hadapan bagi golongan ini adalah menjadi isu utama dan mendapat perhatian di mata dunia. Dalam kajian yang dijalankan oleh Ismail (2005), beliau menyatakan bahawa terdapat hubungan antara kemiskinan dan kelainan upaya. Jadi, pekerjaan adalah merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Golongan OKU dan berkeperluan khas perlu bersedia menerima sebarang cabaran dan menguasai sesuatu kemahiran dalam sesuatu bidang kerjaya yang ingin diceburi. Oleh itu, golongan OKU perlu meningkatkan kualiti dan imej diri, menunjukkan sikap tanggungjawab, sentiasa merebut peluang untuk maju, tidak mudah tersinggung dan malu. Golongan ini juga perlu berusaha supaya sentiasa produktif, berdisiplin, mengikis dan mengubah sikap supaya tidak sentiasa menyerah kepada takdir dan menunjukkan kemahiran dalam sesuatu bidang yang dikuasai seperti orang lain. Mereka juga perlu bersikap lebih berani dan terbuka dalam pemikiran bagi menerima cabaran baru jika ingin meraih kejayaan. Bidang kerjaya yang diceburi lebih luas iaitu melibatkan semua golongan masyarakat dan tidak hanya tertumpu kepada sesuatu kumpulan minoriti sahaja. Sikap ingin bersama-sama rakan senasib harus dikikis. Tahap kepercayaan keupayaan diri yang gitu harus diterapkan dalam diri setiap golongan bermasalah ini. Mereka perlu berfikiran terbuka dan tidak takut menghadapi

setiap cabaran. Keupayaan dan kebolehan fizikal serta intelek perlu difikirkan bagi menjamin golongan ini mampu menguasai bidang yang diceburi.

1.2 Latar belakang masalah

Golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) mempunyai tiga rangkap kecacatan iaitu disebabkan mereka tidak dapat mendengar, tidak dapat bertutur dan tidak dapat berfikir seperti golongan normal (Ariffin, 2006). Golongan berkeperluan khas merupakan golongan yang mampu berdikari serta dapat memberi sumbangan kepada masyarakat dan negara sekiranya mereka diberi peluang untuk memikul tanggungjawab yang sesuai dengan keupayaan mereka. Hal ini akan menjadi nyata sekiranya golongan ini mendapat perhatian dan galakan dari pelbagai pihak yang menyediakan program latihan dan kemahiran yang dapat menjamin peluang kerjaya yang sesuai kepada mereka kelak. Secara umumnya, masyarakat merupakan salah satu faktor penyumbang bagi meningkatkan kerjaya golongan berkeperluan khas ini.

Bagi membantu golongan ini agar lebih berdikari, kerajaan telah mencadangkan untuk memperbanyak pusat-pusat latihan kemahiran dan vokasional untuk OKU selaras dengan Rancangan Malaysia ke-11 (RMK-11). Ini merupakan satu pelaburan yang besar kerana kerajaan yakin bahawa golongan OKU juga boleh memberi sumbangan kepada negara sekiranya mereka diberi peluang menjalani latihan kemahiran yang berterusan dan teratur (Unit Perancang Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri, 2008). Golongan OKU ataupun individu berkeperluan khas merupakan salah satu daripada kumpulan sasar dalam program pembangunan sosial.

1 peratus daripada peluang pekerjaan di sektor awam telah diperuntukkan kepada golongan OKU (Pekeliling Perkhidmatan Bil 10/1998), namun sasaran oleh Kerajaan Malaysia ini masih belum dapat dipenuhi dengan sepenuhnya. Ada beberapa situasi yang menunjukkan bahawa golongan OKU sukar untuk menempatkan diri mereka dalam industri atas alasan-alasan tertentu. Sikap tidak yakin dan prejudis segelintir masyarakat terhadap golongan ini membataskan kebolehpasaran mereka. Seperti yang diketahui, golongan OKU mempunyai pelbagai ketidakupayaan yang membezakan mereka dengan golongan yang normal. Namun kebanyakan daripada mereka mempunyai kemahiran dan bakat istimewa yang diperoleh sewaktu alam persekolahan mahupun semasa latihan dan kursus yang diikuti. Justeru, tiada sebab untuk mereka tidak diambil untuk bekerja sebagaimana golongan yang normal.

Malangnya, golongan OKU sering berdepan dengan kesukaran bagi mendapatkan tempat dalam pasaran kerja. Malaysia telah memperkenalkan pelbagai inisiatif dan polisi bagi menggalakkan golongan OKU untuk bekerja, namun kajian sebelum ini ada menyatakan bahawa jumlah golongan OKU yang bekerja sangat rendah (Ramakrishnan, 2007; Mubarak, 2006; Syed Hadi, 2003). Terdapat dua faktor utama yang dapat menjelaskan masalah pengangguran dalam kalangan OKU di Malaysia. Faktor yang pertama ialah pekerja dalam kalangan OKU terpaksa berhadapan dengan persepsi dan sikap negatif majikan (Ramakrishnan, 2007). Majoriti majikan didapati mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang sangat terhad terhadap golongan OKU sehingga menyebabkan mereka tidak mahu menggajikan pekerja daripada kalangan OKU (Tiun, Lee, & Khoo, 2011). Faktor kedua ialah persekitaran kerja yang tidak mesra OKU atau kata lainnya ialah persekitaran tempat kerja tidak sesuai bagi golongan OKU menjadi halangan yang besar kepada golongan OKU untuk bersaing bagi mendapatkan tempat dalam industri dan pasaran kerja (Tiun *et al.*, 2011). Justeru, kebanyakan OKU tidak berjaya mendapatkan pekerjaan dan terpaksa mengharap ihsan keluarga dan kerajaan sebagai tempat bergantung harap untuk meneruskan kehidupan.

Persepsi masyarakat dan majikan perlu diubah untuk memberi peluang kepada golongan ini menceburkan diri dalam bidang pekerjaan berdasarkan keupayaan golongan OKU tersebut. Dalam kajian yang dijalankan oleh Mohd Noor dan Mohamad (2010), menyatakan persepsi penerimaan dalam industri kecil dan sederhana terhadap golongan OKU berada pada tahap yang sederhana. Kebergantungan kepada tenaga kerja asing perlu dihapuskan memandangkan terdapat hampir 2.6 juta orang golongan berkeperluan khas di Malaysia. Sebahagian mereka telah dapat melanjutkan pelajaran hingga ke peringkat Doktor Sarjana. Melalui perkembangan pendidikan yang diikuti oleh mereka ini maka diharapkan agar mereka dapat menyumbang kepada ekonomi negara. Pihak kerajaan masih dalam usaha mengubah persepsi majikan ke arah yang lebih positif telah mengeluarkan beberapa inisiatif yang boleh dinikmati oleh semua syarikat kerajaan dan swasta.

Pertumbuhan hotel-hotel mewah dan bertaraf bintang yang dibina di lokasi-lokasi strategik seperti di Johor Bahru, Kuala Lumpur, dan Pulau Pinang menunjukkan kepesatan pembangunan dan permintaan yang tinggi terhadap sektor perhotelan dan katering. Berdasarkan laporan yang dibentangkan oleh Tourism Malaysia pada 2014, Malaysia telah mencatatkan kedatangan seramai 27.4 juta pelancong asing dengan

pendapatan pelancongan sebanyak RM 72 billion sekaligus menjadikan pelancongan sebagai penyumbang kedua terbesar negara menerusi tukaran mata wang asing. Dengan strategi ini sektor pelancongan telah membuka ruang kepada pelbagai bidang kerjaya antaranya ialah perdagangan, borong, runcit, hotel dan restoran. Walaupun industri perkhidmatan ini berkembang dengan pesat, namun fenomena kekurangan tenaga buruh semakin ketara dalam industri ini bukan sahaja di Malaysia, malah di seluruh dunia (Downe, Loke, Ho, & Taiwo, 2012). Kekangan dalam mendapatkan tenaga kerja dalam industri ini menyebabkan kerajaan mengambil langkah untuk membuka ruang bagi kemasukan pekerja asing yang kini telah memenuhi sektor perkhidmatan terutama dalam industri perhotelan serta perkhidmatan makanan dan minuman.

Bagi menampung kekurangan pekerja dan keperluan pasaran dalam bidang hospitaliti menjelang tahun 2020, pihak majikan seharusnya memberikan ruang dan peluang kerjaya kepada golongan OKU yang bermasalah pendengaran terutamanya yang mempunyai kelayakan dan yang benar-benar berminat untuk menceburkan diri dalam bidang hospitaliti ini. Golongan seperti ini boleh dikatakan produktif, lebih setia dan dapat memberikan komitmen yang baik terhadap sesuatu tugas dan kerja yang diamanahkan (Mohd Zahari, Mat Yusoof, Jamaluddin, Salleh, & Zulhan 2010).

Pada hakikatnya, golongan kurang upaya ini sentiasa berusaha untuk memastikan keperluan fisiologi, keselamatan, kasih sayang, penghargaan dan penyempurnaan sendiri mereka dapat dicapai. Kajian yang dijalankan oleh Mohd Said (2008) mendapati bahawa golongan ini giat bekerja adalah disebabkan keinginan mereka untuk bersosialisasi, penerimaan majikan, mahu wang saku hasil titik peluh sendiri serta suasana kerja yang selamat serta mahu diri mereka dihargai dengan kelulusan yang ada dan diterima sebagai manusia biasa. Melalui kajian awal yang dilakukan terhadap graduan kurang upaya dan industri menunjukkan terdapat permasalahan yang melibatkan penerimaan golongan kurang upaya ini dalam industri hospitaliti ini.

1.3 Pernyataan masalah

Berdasarkan statistik yang telah dikeluarkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Johor, sehingga tahun 2017 menunjukkan bahawa seramai 542 orang pencari kerja kurang upaya dan berkeperluan khas, tetapi bilangan OKU yang berjaya

ditempatkan dan diberi pekerjaan hanya seramai 128 orang. Manakala pendaftaran oleh majikan OKU hanya seramai 70 orang sahaja. Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa kurangnya penglibatan golongan OKU dan berkeperluan khas dalam bidang pekerjaan. Golongan ini juga merupakan 10 peratus daripada populasi penduduk di dunia manakala 20 peratus daripada mereka tergolong dalam golongan miskin (Hall, 2010). Hall, 2010 juga menyatakan bahawa OKU adalah 1/5 daripada golongan termiskin di dunia. Keadaan ini dijelaskan oleh Toran, Mohd Hanafi, Mohd Mokhtar dan Salleh (2010) yang menyatakan bahawa keadaan golongan OKU yang miskin disebabkan oleh faktor pengasingan dan peminggiran ke atas mereka oleh masyarakat sekeliling bermula dari alam pendidikan hingga ke alam pekerjaan.

Berdasarkan kepada masalah pengangguran dan kesukaran bagi mendapatkan pekerjaan dalam kalangan OKU dan berkeperluan khas yang semakin diperkatakan, satu langkah perlu diambil bagi membantu golongan OKU dan berkeperluan khas (masalah pendengaran) ini untuk mengenalpasti persepsi industri hospitaliti terhadap golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran). Mereka lebih gemar meminggirkan diri kerana tidak dapat menyesuaikan diri dengan keadaan dan persekitaran yang baru. Oleh yang demikian, golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) perlulah mempersiapkan diri dan perlu diberi peluang samada dalam pendidikan atau pekerjaan yang standing dengan golongan normal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibincangkan, pengkaji ingin mendapatkan maklumat berkaitan persepsi dan cabaran yang dihadapi oleh pihak industri hospitaliti terhadap golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) dan juga mendapatkan maklumat yang berkaitan dengan kriteria-kriteria yang diambil kira oleh pihak industri terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) bagi mengambil mereka bekerja dalam organisasi.

1.4 Tujuan kajian

Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti persepsi industri hospitaliti terhadap pekerja dari golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) dari aspek kemahiran, sikap dan kelayakan serta mengenal pasti cabaran yang sering dihadapi oleh industri terhadap pekerja tersebut. Selain itu, kajian ini juga dijalankan untuk mengetahui kriteria yang diperlukan oleh industri hospitaliti terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran).

1.5 Objektif kajian

Kajian yang dijalankan mengandungi beberapa objektif yang hendak dicapai iaitu:

- i. Menenal pasti persepsi industri hospitaliti terhadap golongan pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) dari aspek kemahiran, sikap dan kelayakan.
- ii. Menenal pasti cabaran yang dihadapi oleh industri terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran).
- iii. Menenal pasti kriteria yang perlu ada pada pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) bagi menceburi bidang hospitaliti.

1.6 Soalan kajian

Berdasarkan tujuan dan objektif kajian yang dinyatakan, kajian ini mempunyai soalan-soalan kajian seperti berikut:

- i. Apakah persepsi industri hospitaliti terhadap golongan pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) dari aspek kemahiran, sikap dan kelayakan?
- ii. Apakah cabaran yang dihadapi oleh industri terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran)?
- iii. Apakah kriteria yang perlu ada pada pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) bagi menceburi bidang hospitaliti?

1.7 Skop kajian

Skop kajian yang ditekankan dalam kajian ini ialah:

- i. Kajian yang dijalankan akan memfokuskan kepada penglibatan pihak industri. Maklumbalas daripada pihak industri hospitaliti dapat membantu pengkaji untuk menenal pasti persepsi industri, cabaran yang dihadapi oleh industri terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) serta kriteria yang diperlukan oleh industri terhadap pekerja tersebut. Skop ini akan membantu pengkaji mendapatkan maklumat pekerjaan yang sesuai dengan golongan

berkeperluan khas (masalah pendengaran) dalam bidang hospitaliti yang melibatkan perkhidmatan yang meluas.

- ii. Kajian dijalankan di kawasan sekitar Batu Pahat dan Muar. Kawasan kajian ini tidak dapat digeneralisasikan pada daerah-daerah lain.

1.8 Batasan kajian

Dalam kajian ini, pengkaji membataskan kajian yang dijalankan hanyalah di industri hospitaliti yang telah dikenal pasti melalui maklumat yang diperoleh daripada Jabatan Tenaga Kerja Johor. Kajian dijalankan di beberapa buah restoran seperti *Kentucky Fried Chicken* (KFC), McDonald, A&W, dan Pizza Hut. Selain itu, pengkaji mendekati majikan dari sektor pelancongan dan beberapa buah hotel yang terletak di sekitar Batu Pahat dan Muar. Selain itu, pengkaji menjalankan kajian di syarikat-syarikat swasta yang menyediakan perkhidmatan pembersihan juga di sekitar kawasan Batu Pahat dan Muar. Oleh itu, kajian yang dijalankan tidak boleh digeneralisasikan kepada industri hospitaliti di kawasan lain. Pengkaji memilih majikan dalam industri hospitaliti yang pernah dan sedang menggajikan pekerja daripada golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) sahaja. Konstruk yang dibina bagi mengenal pasti persepsi industri, cabaran yang dihadapi oleh industri dan kriteria yang diperlukan oleh industri terhadap golongan pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) adalah berdasarkan aspek-aspek yang telah disahkan oleh tiga orang pakar. Ketepatan kajian ini bergantung kepada keterbukaan responden untuk menjawab setiap item dalam soal selidik yang diedarkan secara jujur dan ikhlas tanpa sebarang prejudis.

1.9 Kepentingan Kajian

Pengkaji tertarik untuk menjalankan kajian ini disebabkan oleh masalah pengangguran dalam kalangan individu berkeperluan khas (masalah pendengaran) yang dilihat sebagai suatu perkara yang merunsingkan pelbagai pihak. Usaha golongan OKU untuk memilih dan mendapatkan tempat dalam pekerjaan adalah cukup mencabar. Namun, untuk memastikan masa hadapan golongan ini cerah dan terjamin untuk menceburi alam pekerjaan, kita harus mengetahui persepsi majikan yang berpengalaman menggajikan pekerja daripada golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran).

Hasil daripada kajian ini diharapkan akan dapat memberi maklumat kepada individu atau pihak yang ingin membantu golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) ini dalam mendapatkan tempat bagi mereka untuk bekerja dan seterusnya meningkatkan taraf hidup mereka. Hasil daripada kajian ini juga, diharapkan akan dapat memberi maklumat kepada industri yang ingin mendapatkan maklumat mengenai pekerja daripada golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran). Kajian ini juga membantu untuk mengenalpasti cabaran yang terdapat di industri serta keperluan kemahiran yang diperlukan oleh pihak industri hospitaliti terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran). Justeru, kepentingan kajian ini juga tertumpu kepada :-

1.9.1 Jabatan Kebajikan Masyarakat

Melalui maklumat kajian yang diperolehi ini, diharapkan dapat membolehkan pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang merupakan tulang belakang kepada golongan OKU dan berkeperluan khas untuk mengenalpasti kehendak dan keperluan industri. Data-data ini akan disampaikan kepada golongan OKU dan berkeperluan khas yang mendaftar dengan JKM. Selain itu, pihak JKM boleh mengambil tindakan dengan memperkukuh maklumat melalui penganjuran seminar dan motivasi kepada golongan tersebut agar golongan ini sedar bahawa mereka sangat diperlukan dalam industri. Pihak JKM boleh memantau kemajuan dan pencapaian setiap individu yang berdaftar agar golongan ini tidak ketinggalan dalam memajukan diri mereka.

1.9.2 Industri Hospitaliti

Kajian ini akan mengumpulkan maklumat yang diperlukan oleh pihak industri berkaitan untuk mendapatkan sumber tenaga kerja dari kalangan golongan berkeperluan khas (bermasalah pendengaran). Keadaan ini akan mengurangkan kebergantungan pihak industri terhadap tenaga kerja asing yang semakin meningkat belakangan ini. Pihak industri perlu bekerjasama dengan kerajaan untuk merealisasikan hasrat kerajaan iaitu memberi satu peratus peluang pekerjaan seperti yang terdapat dalam pekeliling Perkhidmatan Bilangan 10 Tahun 1988 (PP 10/1988). Pihak industri juga perlu sedar bahawa golongan berkeperluan khas (bermasalah

pendengaran) ini mampu melaksanakan tugas sama seperti golongan normal sekiranya diberi ruang dan peluang untuk membuktikan kebolehannya.

1.9.3 Ibu Bapa dan Keluarga Pekerja Berkeperluan Khas (Masalah Pendengaran)

Kajian ini juga diharapkan dapat membantu ibu bapa dan keluarga golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) dalam memberikan sokongan dan dorongan kepada individu tersebut untuk mencari pengalaman bekerja. Ibu bapa dan keluarga yang seharusnya mendidik golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) ini untuk menjadi seorang yang boleh berdikari dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan sesuatu tugas dan pekerjaan. Diharapkan dengan adanya kajian ini, ibu bapa dan keluarga kepada golongan berkeperluan khas lebih mendapat kesedaran untuk terus kuat menyokong dan memberi semangat kepada anak-anak berkeperluan khas mereka agar dapat menyesuaikan diri dengan alam pekerjaan sekiranya diberikan peluang untuk bekerja.

1.9.4 Pihak Kerajaan dan Swasta

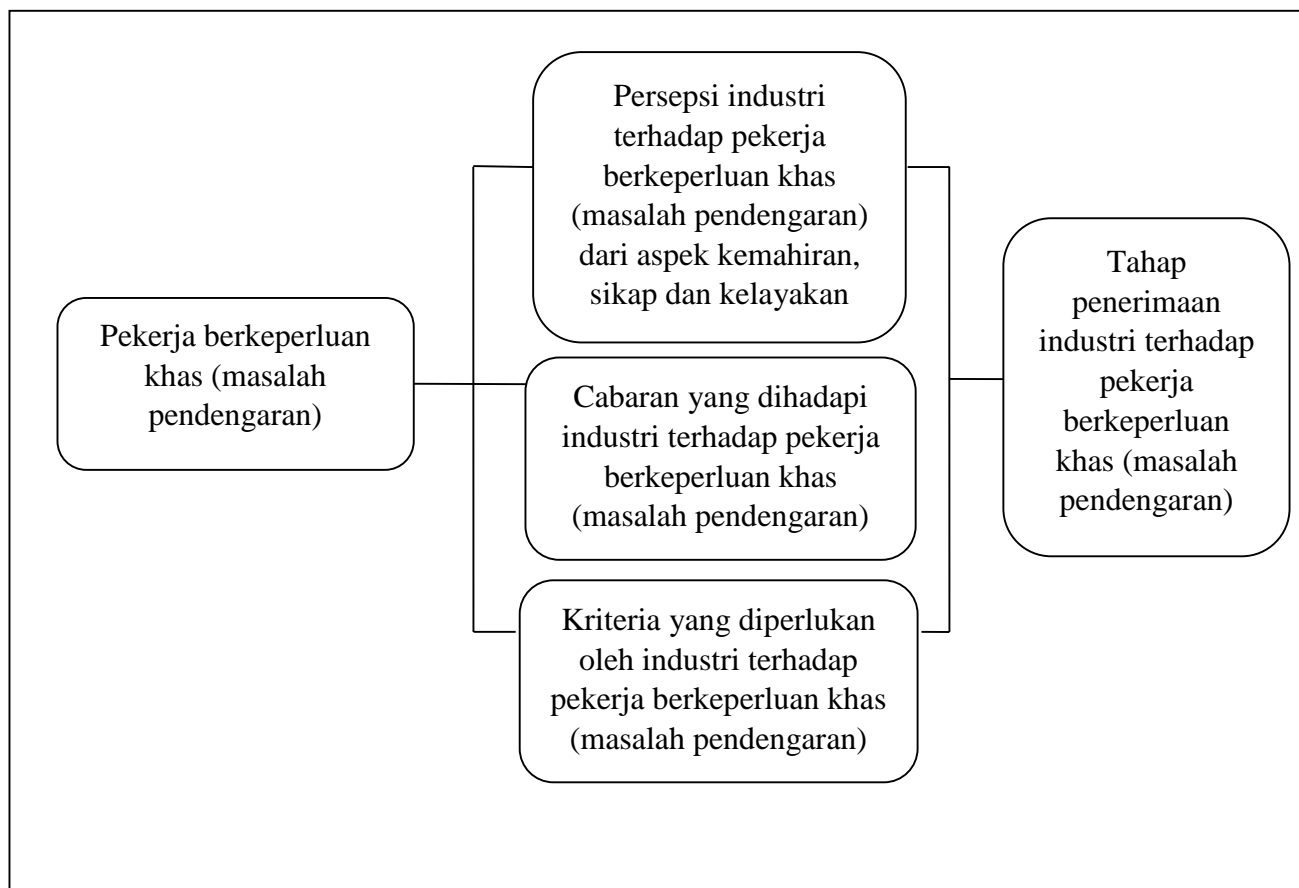
Hasil daripada kajian ini juga diharapkan dapat memberikan maklumat kepada pihak kerajaan mahupun swasta agar dapat menawarkan lebih banyak lagi kursus berkaitan hospitaliti dan memperbanyakkan lagi tempat-tempat untuk mengikuti kursus-kursus hospitaliti bagi golongan tersebut. Dengan adanya kursus ataupun latihan bagi golongan berkeperluan khas ini, mereka dapat menyertainya untuk mempersiapkan diri dengan pelbagai kemahiran dan seterusnya bersedia untuk memasuki alam pekerjaan yang sesuai dengan mereka. Sekurang-kurangnya golongan berkeperluan khas ini tidak menghabiskan masa mereka dengan duduk di rumah tanpa sebarang aktiviti. Kursus dan latihan yang dirancang adalah untuk melahirkan golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) yang berkualiti dan dapat memenuhi keperluan industri dalam bidang hospitaliti pada masa akan datang.

1.9.5 Golongan Berkeperluan Khas (Masalah Pendengaran)

Dengan adanya kajian ini, diharapkan dapat membantu golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) dalam mengatur dan merancang kerjaya demi masa hadapan. Individu dalam kalangan berkeperluan khas (masalah pendengaran) yang masih dalam alam persekolahan perlu sentiasa positif dalam mengharungi kehidupan. Golongan ini boleh menyertai pelbagai kursus yang ditawarkan bagi mempersiapkan diri dengan kemahiran-kemahiran yang sesuai dan diminati untuk bersaing dalam alam pekerjaan. Golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) tidak sepatutnya berasa rendah diri kerana terdapat industri yang memerlukan individu seperti ini untuk menyokong dan memberi khidmat dalam organisasi mereka. Daripada kajian ini, golongan ini dapat mengetahui persepsi majikan dan keperluan industri dalam pengambilan pekerja. Justeru, golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) perlu mempersiapkan diri dari aspek fizikal dan mental sebelum memasuki alam pekerjaan yang mencabar.

1.10 Kerangka Konsep Kajian

Kajian ini akan memfokuskan kepada persepsi industri hospitaliti terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) dari aspek kemahiran, sikap dan kelayakan. Kerangka konsep yang dibina untuk kajian ini adalah seperti Rajah 1.1. Kerangka konsep kajian ini dibina berdasarkan kajian-kajian terdahulu yang berkaitan dengan persepsi majikan terhadap golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) serta kebolehpasaran golongan berkeperluan khas yang dijalankan oleh Tormudzi (2012). Kerangka konsep ini menunjukkan pihak industri hospitaliti sebagai responden dalam kajian ini. Pengkaji ingin mengetahui persepsi industri itu sendiri terhadap golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran). Selain itu, pengkaji ingin mengenal pasti cabaran yang sering dihadapi oleh industri terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) serta keperluan kriteria yang diambil kira oleh industri sebelum bertindak menerima golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) bekerja dalam syarikat mereka. Kerangka konsep kajian ini ditunjukkan dalam Rajah 1.1.



Rajah 1.1: Kerangka konsep kajian

1.11 Definisi Istilah dan Operasi

Terdapat beberapa istilah yang digunakan dalam kajian ini. Istilah tersebut diterangkan dengan lebih terperinci seperti di bawah:

1.11.1 Persepsi

Secara umumnya, persepsi adalah tanggapan secara langsung tentang sesuatu. Persepsi adalah antara aspek psikologi pada manusia untuk memberi tindak balas dan membuat tanggapan terhadap sesuatu yang berlaku di sekitarnya. Menurut Mohd Noor dan Mohamad (2010), persepsi adalah satu proses untuk seseorang mengatur kesan-kesan sensori untuk memberi suatu makna dalam persekitarannya. Beliau turut mengatakan bahawa seseorang itu akan mampu untuk membanding dan membezakan sesuatu yang

berlaku disekitarnya dan akan menghasilkan pandangan tentang sesuatu perkara. Oleh itu, setiap individu akan mempunyai persepsi yang berbeza dalam sesuatu perkara.

1.11.2 Industri Hospitaliti

Industri hospitaliti termasuk dalam sektor perusahaan yang berasaskan perkhidmatan dan merupakan salah satu industri yang menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi Malaysia. Perkataan hospitaliti merujuk kepada perbuatan “menerima tetamu”, yang melibatkan tuan rumah iaitu semua yang terlibat di dalam sektor ini agar sentiasa bersedia untuk menerima pelanggannya dan bersedia memberikan perkhidmatan yang baik kepada mereka. Perkhidmatan yang dimaksudkan adalah seperti pelancongan, penginapan, makanan dan minuman, pembersihan dan sebagainya.

Manakala di dalam laman web rasmi Politeknik Ibrahim Sultan, Johor Bahru, hospitaliti telah dimaksudkan sebagai “*the friendly reception and treatment of strangers*”. Menurut kenyataan daripada Portal Rasmi Politeknik Ibrahim Sultan, industri hospitaliti bermaksud menerima kedatangan pelanggan dan memberi layanan mesra kepadanya samada yang dikenali ataupun tidak dengan tangan terbuka secara sama rata. Ia turut merujuk kepada suatu perniagaan dan pengurusan yang berkaitan dengan penginapan, pelancongan, hiburan dan rekreasi, pengangkutan, perkhidmatan penerbangan, kapal mewah, keretapi, sewa kenderaan dan pengendalian lawatan. Dalam kajian ini, industri hospitaliti merujuk kepada semua perkhidmatan perhotelan dan penginapan, restoran, pusat pelancongan, serta perkhidmatan pembersihan yang ada dalam kawasan Batu Pahat dan Muar, Johor. Pengkaji mendekati majikan, penyelia, rakan sekerja dan yang terlibat dalam industri hospitaliti pada setiap syarikat yang dipilih.

1.11.3 Pekerja Berkeperluan Khas

Pekerja berkeperluan khas merupakan individu yang kelainan upaya dan tidak seperti individu yang normal. Pekerja berkeperluan khas terdiri daripada pekerja yang kelainan upaya fizikal, bermasalah pendengaran (pekak dan bisu), bermasalah pertuturan, kelainan upaya penglihatan, kelainan upaya mental, bermasalah pembelajaran dan kelainan upaya pelbagai. Pekerja berkeperluan khas merupakan

pekerja yang mengalami masalah-masalah dan ketidakupayaan seperti yang dinyatakan dan bekerja dalam industri yang pelbagai. Dalam kajian ini, pengkaji memfokuskan kepada pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) sahaja.

1.11.4 Bermasalah Pendengaran

Definisi masalah pendengaran oleh Tormudzi (2012) ialah masalah pendengaran yang sangat teruk sehingga seseorang individu tidak berupaya memproses maklumat linguistik menerusi pendengaran samada dengan amplifikasi atau tidak yang seterusnya akan mengganggu proses pertuturan individu tersebut. Dalam kajian ini, pengkaji memberi tumpuan dan fokus kepada pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) yang bekerja dalam industri hospitaliti di sekitar Batu Pahat dan Muar, Johor.

1.11.5 Tahap Penerimaan

Teik (2002) mendefinisikan penerimaan sebagai kemampuan individu untuk memiliki satu pandangan yang positif tentang dirinya yang telah menunjukkan dirinya untuk dinilai oleh seseorang. Hurlock (1980) pula menyatakan bahawa penerimaan adalah salah satu faktor penting yang dapat menjamin kebahagiaan diri seseorang individu sehingga mampu menyesuaikan diri dengan baik terhadap persekitarannya. Seseorang yang mendapat penerimaan yang baik daripada sesebuah organisasi akan lebih bahagia dan mampu menjalankan peranannya dengan baik dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan definisi yang telah dinyatakan diatas, pengkaji mendapati bahawa tahap penerimaan adalah sikap seseorang individu terhadap individu lain yang menunjukkan sikap mampu menerima dengan hati terbuka atas kelebihan dan kekurangannya. Oleh itu, tahap penerimaan dalam kajian ini akan mengukur sejauh mana industri hospitaliti dapat menerima pekerja daripada golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) dalam syarikat mereka. Semakin tinggi skor yang diperolehi bagi sesuatu item menunjukkan tahap penerimaan yang sangat baik dan begitu juga sebaliknya.

1.11.6 Kelayakan

Kelayakan ialah suatu pencapaian seseorang samada sijil, diploma ataupun ijazah yang telah dianugerahkan oleh pihak yang berkuasa untuk menentukan dan mengesahkan bahawa seseorang itu telah selesai melengkapkan pengajian berdasarkan standard yang telah ditentukan dan telah berjaya melepasi dan melaksanakan sesuatu tugas yang diperlukan. Kelayakan menunjukkan pencapaian yang positif dalam setiap pengajian.

Dalam konteks kajian ini, kelayakan yang diukur ialah apa-apa sijil atau kelayakan dalam sesuatu bidang tertentu yang membolehkan seseorang itu mendapatkan pekerjaan dalam bidang yang setara dengannya.

1.11.7 Kemahiran

Kemahiran merupakan sesuatu yang menunjukkan perilaku, tabiat, dan tingkahlaku untuk merujuk kepada luaran seseorang. Cara berkomunikasi, menyelesaikan masalah dan membuat keputusan merupakan contoh-contoh kemahiran. Dalam kajian ini, pelbagai soalan dimasukkan ke dalam borang soal selidik untuk mengenal pasti tahap kemahiran yang ditunjukkan oleh pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran). Selain itu pengkaji akan mengenal pasti kriteria kemahiran yang diperlukan oleh industri terhadap golongan ini.

1.11.8 Sikap

Sikap adalah sesuatu penilaian terhadap objek, manusia ataupun peristiwa yang akan membalikkan atau menunjukkan perasaan seseorang terhadap sesuatu perkara. Sikap bukan perilaku tetapi sikap itu mungkin terbit daripada perilaku seseorang. Antara faktor-faktor yang mempengaruhi sikap ialah pengalaman peribadi, pendapat dan pengaruh individu lain yang dirasakan penting, kebudayaan, media massa, taraf pendidikan dan agama serta faktor emosi (Hassan, 2002). Dalam kajian yang dijalankan, pengkaji memfokuskan kepada sikap-sikap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) yang akan dinilai oleh majikan.

1.12 Rumusan Bab

Secara keseluruhannya bab ini memberi gambaran awal menerangkan secara ringkas mengenai kajian yang dijalankan yang meliputi bahagian pengenalan, latar belakang masalah, pernyataan masalah objektif kajian, soalan kajian, skop kajian, batasan kajian, kepentingan kajian serta definisi istilah dan operasi. Semua yang dirancang adalah berdasarkan objektif dan soalan kajian yang telah ditetapkan. Penjelasan yang lebih terperinci dan lebih kukuh akan diterangkan dalam Bab 2.

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Tinjauan literatur dilakukan untuk mencernakan dan mencerakinkan maklumat yang telah sedia ada yang berkaitan dengan kajian pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran) dalam bidang hospitaliti, persepsi industri hospitaliti terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran), dan kajian-kajian terdahulu mengenai persepsi majikan terhadap pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran). Sehubungan dengan itu, kajian yang konsisten dan boleh dipercayai dapat dihasilkan. Dalam bab ini, pengkaji memfokuskan kepada golongan pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran), persepsi industri, cabaran dalam industri, keperluan kemahiran yang diperlukan oleh industri serta peluang kerjaya yang boleh diceburi oleh pekerja berkeperluan khas (masalah pendengaran). Pengkaji juga akan menyentuh mengenai isu-isu semasa industri hospitaliti, perkembangan industri hospitaliti di Malaysia, dan cabaran yang dihadapi oleh industri terhadap golongan berkeperluan khas.

2.2 Orang Kelainan Upaya (OKU)

Menurut portal rasmi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA), bagi maksud pendaftaran, Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat melalui

Jabatan Kebajikan Masyarakat telah mengklasifikasikan OKU kepada tujuh (7) kategori utama ketidakupayaan seperti dalam Jadual 2.1 berikut:

Jadual 2.1: Tujuh kategori ketidakupayaan
(Sumber: Jabatan Kebajikan Masyarakat, 2016)

Bil.	Kategori	Penjelasan
1	Kelainan Upaya Pendengaran	<p>Individu yang tidak dapat mendengar dengan jelas pada kedua-dua belah telinga tanpa menggunakan alat bantuan pendengaran atau tidak dapat mendengar langsung walaupun dengan menggunakan alat bantuan pendengaran. Terdapat empat (4) tahap yang boleh dikategorikan sebagai OKU pendengaran, iaitu:</p> <p>Minima (<i>Mild</i>) - (20 - < 30 dB) (untuk orang dewasa) Sederhana (<i>Moderate</i>) - (30 - < 60 dB) Teruk (<i>Severe</i>) - (60 - < 90 dB) Sangat Teruk (<i>Profound</i>) - (> 90 dB)</p>
2	Kelainan Upaya Penglihatan	<p>Individu yang tidak dapat melihat atau mengalami penglihatan terhad samada di sebelah atau di kedua-dua belah mata walaupun dengan menggunakan alat bantu penglihatan seperti cermin mata atau kanta sentuh. OKU penglihatan yang dimaksudkan boleh dibahagi kepada:</p> <p><u>Buta (Blind)</u> Penglihatan kurang daripada 3/60 pada mata yang lebih baik walaupun dengan menggunakan alat bantu penglihatan atau medan penglihatan kurang daripada 10 darjah daripada fixation;</p> <p><u>Penglihatan Terhad (Low Vision/Partially Sighted)</u> Penglihatan lebih teruk daripada 6/18 tetapi sama dengan atau lebih baik daripada 3/60 walaupun dengan menggunakan alat bantu penglihatan atau medan penglihatan kurang daripada 20 darjah daripada fixation.</p>
3	Kelainan Upaya Fizikal	<p>Seseorang yang mengalami ketidakupayaan anggota badan samada kehilangan fungsi atau tidak mempunyai satu anggota di mana-mana bahagian anggota badan termasuklah keadaan anggota yang tidak sempurna yang mana keadaan ini akan menjejaskan keupayaannya. Jenis yang termasuk dalam kategori ini ialah kerdil, kudung tangan atau kaki atau keduanya, kudung ibu jari tangan, lumpuh, <i>spina bifida</i>, <i>muscular dystrophy</i> dan <i>cerebral palsy</i>. Bagi kekurangan (<i>impairment</i>) yang tidak menjejaskan fungsi seperti kudung satu jari, mempunyai 6 jari atau lebih dan tidak ada atau kurang sempurna cuping telinga tidak dikategorikan sebagai kelainan upaya fizikal.</p>
4	Masalah Pembelajaran	<p>Seseorang yang menghadapi masalah kecerdasan otak yang tidak selaras dengan usia biologikalnya. Mereka yang tergolong dalam kategori ini ialah lembam, <i>down syndrome</i>, kurang upaya intelektual, <i>autisme</i>, <i>Attention Deficit Hyperactive Disorder (ADHD)</i>, masalah pembelajaran spesifik (<i>dyslexia</i>, <i>dyscalculia</i>),</p>

			<i>dygraphia</i>) dan lewat perkembangan global (<i>global development delay</i>).
5	Kelainan Pertuturan	Upaya	Individu yang mengalami masalah pertuturan tetapi boleh mendengar.
6	Kelainan Mental	Upaya	Seseorang yang menghadapi penyakit mental yang teruk yang telah menjalani rawatan atau telah diberi diagnosis selama sekurang-kurangnya 2 tahun oleh Pakar Psikiatri. Akibat daripada penyakit yang dialami, mereka masih tidak berupaya untuk berfungsi sama ada sebahagian atau sepenuhnya dalam hal berkaitan dirinya atau perhubungan dalam masyarakat walaupun setelah menjalani rawatan psikiatri. Antara jenis-jenis penyakit mental tersebut adalah <i>Skizofrenia, Mood Disorder dan Organic Mental Disorder</i> yang serius dan kronik.
7	Kelainan Pelbagai	Upaya	Individu yang mengalami lebih daripada satu jenis ketidakupayaan dan secara umumnya tidak sesuai diklasifikasikan di bawah mana-mana lima (5) kategori lain yang sedia ada. Contohnya, seorang individu yang mengalami 2 jenis ketidakupayaan dari segi penglihatan dan pendengaran akan didaftarkan dalam kategori kelainan upaya pelbagai.

2.3 Industri Hospitaliti

Menurut Dittmer (2003), perkataan hospitaliti merupakan perkataan yang berasal daripada perkataan Latin iaitu “*hospitare*” yang bermaksud persediaan menerima kunjungan tetamu iaitu dengan menyediakan makanan dan minuman, perkhidmatan pengangkutan dan juga tempat penginapan. Menurut Tormudzi (2012), Kamus Oxford (2005) pula mendefinisikan hospitaliti sebagai tingkah laku yang ramah dan baik terhadap tetamu atau pelanggan. Selain itu, hospitaliti ialah memberi layanan mesra dan menerima pelanggan dengan tangan terbuka samada yang dikenali ataupun tidak secara adil dan tidak membeza-bezakan tetamu. Bagi kebanyakan orang, industri ini lebih kepada memberi perkhidmatan, layanan yang sopan dan mesra kepada pelanggan.

Bagi pandangan yang lebih luas, industri hospitaliti merujuk kepada perkhidmatan yang berkaitan dengan penginapan, pelancongan, kapal mewah, hiburan dan rekreasi, pengangkutan, perkhidmatan penerbangan, keretapi, sewa kenderaan dan pengendali lawatan *tour operator* (Kotler, 2003).

Industri hospitaliti adalah salah satu industri yang paling tua di dunia. Sejak tamadun Babylon industri ini telah mula wujud iaitu dari tahun 2067 hingga tahun 2025 sebelum Masihi. Bermula pada masa itu, industri hospitaliti ini telah berkembang dengan pesat. Pada ketika itu manusia sebagai pengembara, pedagang, ahli politik dan

juga ahli perniagaan yang memerlukan tempat rehat, tempat tinggal, dan juga bekalan makanan dan minuman semasa perjalanan mereka. Akta-akta menyatakan undang-undang penginapan kepada pedagang dari serata rantau pelosok yang telah melakukan aktiviti pertukaran barang-barang dagangan.

Bagi negara kita, Malaysia, industri hospitaliti telah bermula sejak zaman Kesultanan Melayu Melaka semasa ramai pedagang asing datang untuk melakukan aktiviti perniagaan dan perdagangan di pelabuhan Melaka. Pada masa itu, terdapat sebilangan penduduk tempatan yang menawarkan bekalan makanan, tempat rehat dan rumah tumpangan. Tanpa disedari, perkhidmatan hospitaliti sedang dijalankan pada masa itu. Industri hospitaliti rancak berkembang dengan adanya banyak kemudahan hotel dan restoran yang bertaraf antarabangsa. Perkembangan yang paling pesat berlaku pada tahun 1990-an dimana banyak syarikat hotel gergasi telah bertapak di Malaysia antaranya Shetaron, Marric, Carlton dan sebagainya (Mohd Said & Radzi, 2008). Bidang hospitaliti sudah terkenal dan mendapat sambutan untuk tenaga kerja didalam dan luar negara. Justeru, dengan peningkatan bidang sains dan teknologi menyebabkan industri hospitaliti menjadi semakin canggih dengan penggunaan teknologi maklumat bagi meningkatkan kualiti dan nilai tambah bagi sesuatu produk yang dihasilkan.

Kebanyakan orang memahami bahawa industri hospitaliti lebih kepada memberi perkhidmatan, sajian layanan yang sopan dan mesra pelanggan. Jelasnya, bidang pekerjaan hospitaliti memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan. Kita melihat bahawa sebahagian besar tumpuan dalam pekerjaan hospitaliti memerlukan kita untuk berhubung dengan pelanggan dan melayan kepuasan hati pelanggan. Kita telah sedia maklum bahawa industri hospitaliti adalah sangat berkait rapat dengan sektor pelancongan negara ini, jika prestasi sektor pelancongan meningkat, maka peluang kerjaya adalah lebih cerah dan perkhidmatan juga dapat ditawarkan dengan lebih banyak di dalam sektor pelancongan negara Malaysia. Bidang pelancongan akan menawarkan pelbagai peluang kerjaya untuk rakyat di negara ini. Memandangkan industri ini telah popular dan sedang berkembang dengan sangat pesat, maka peluang kerjaya dalam bidang ini adalah lebih luas. Sambutan yang hangat dalam bidang hospitaliti menjanjikan prospek kerjaya yang luas di sektor pelancongan domestik mahupun antarabangsa.

2.4 Perkembangan Industri Hospitaliti Di Malaysia

Industri hospitaliti di Malaysia telah diberi perhatian serius oleh pihak kerajaan sejak pertengahan tahun 1980-an (Ismail, 2006). Industri ini mula berkembang dengan pesat sejak Rancangan Malaysia Kedua (RMK-2) ekoran daripada kebimbangan pergantungan yang kuat kepada komoditi utama seperti petroleum, getah asli, minyak kelapa sawit dan kayu balak. Industri hospitaliti ini telah menjadi salah satu antara industri yang menyumbang kepada sumber pendapatan negara Malaysia pada masa kini.

Menurut Ismail (2006), industri hospitaliti ini menjadi semakin penting bagi Malaysia kerana industri merupakan salah satu industri yang menjadi penyumbang yang terbesar bagi ekonomi dan pertumbuhan negara. Menurut Ismail (2006) lagi industri hospitaliti ini menjanjikan pulangan yang lumayan kepada sesebuah negara yang mempunyai sumber atau produk pelancongan yang pelbagai. Melalui statistik pertambahan bilangan pelancong yang datang ke Malaysia, jelas menunjukkan bahawa industri tersebut sedang berkembang dengan pesat. Pada tahun 2000 jumlah kedatangan pelancong ke Malaysia telah dianggar akan mencapai 10 juta orang. Namun begitu, menurut Laporan Lembaga Penggalakan Pelancongan Malaysia (LPPM), jumlah sebenar ialah sebanyak 11 juta orang pelancong yang menunjukkan jumlah yang telah melebihi jangkauan tersebut (Tormudzi, 2012). Situasi ini menunjukkan satu peningkatan yang baik.

Dalam usaha untuk memastikan Malaysia terus kukuh sebagai salah sebuah negara maju dalam industri hospitaliti, strategi yang kemas dan bersepadu amat perlu untuk mempertingkatkan tahap profesionalisme, jenis dan kualiti perkhidmatan pelancongan yang disediakan oleh para pengusaha pelancongan tempatan. Program pendidikan dan latihan kemahiran yang khusus perlu diberikan kepada pekerja yang terlibat dalam sektor ini dan juga kepada belia dan orang awam yang berminat untuk menceburi sektor hospitaliti ini.

2.5 Pembangunan Kerjaya Golongan Berkeperluan Khas

Pemilihan kerjaya bagi golongan berkeperluan khas ini kebiasaannya dipengaruhi oleh minat mereka terhadap sesuatu pekerjaan disamping pola-pola pengetahuan mereka terhadap jenis pekerjaan. Terdapat kajian berkaitan dengan penempatan pekerjaan

dalam kalangan OKU yang kurang upaya penglihatan di Malaysia. Kesukaran golongan ini untuk mendapatkan pekerjaan menjadi satu masalah yang bermula daripada sekolah. Hal ini kerana, golongan berkeperluan khas ini kurang didedahkan tentang peluang-peluang kerjaya serta bentuk pekerjaan yang sesuai dengan kebolehan dan keupayaan mereka. Sikap berdikari yang ditunjukkan oleh golongan tersebut juga tidak seharusnya dipandang remeh oleh mana-mana pihak. Sikap positif itu yang akan menjadikan golongan tersebut agar lebih berazam dan beraspirasi untuk mendapatkan kerjaya pilihan mereka.

Kajian lepas menunjukkan bahawa golongan berkeperluan khas ini mempunyai kemahiran kerja yang terhad, pendapatan yang kurang, peluang pekerjaan yang tidak meluas malah masih ada yang tidak bekerja setelah tamat persekolahan atau pengajian di mana-mana institusi pengajian. Lebih malang lagi, ada dalam kalangan mereka yang meninggalkan alam persekolahan lebih awal. Maka individu tersebut tidak dapat menimba ilmu dan pelbagai kemahiran yang sepatutnya dapat mereka guna pakai dan aplikasikan dalam kehidupan serta mencari pekerjaan yang sesuai. Terdapat 50-70 peratus golongan berkeperluan khas yang tidak mempunyai pekerjaan. Hal ini agak berkait rapat dengan sikap prejudis sesetengah masyarakat terutamanya majikan yang memandang rendah terhadap golongan ini untuk bekerja (Ariffin, 2006).

Setiap individu dan pelajar semasa di sekolah menengah telah mengambil berat dan mula berfikir tentang pembangunan kerjaya mereka. Mereka mendapat faedah daripada pelbagai aktiviti dan program yang dijalankan di sekolah termasuklah aktiviti ko-kurikulum, penglibatan dalam kurikulum tambahan, aktiviti-aktiviti sukarela, penjelajahan kerjaya dan juga aktiviti penilaian kerjaya (Benz & Kochhar, 2000). Semua peluang tersebut dapat membantu pelajar untuk memperoleh kemahiran berkaitan pekerjaan hands-on, membangunkan soft skill yang harus dimiliki oleh seorang bakal pekerja yang efektif dan seterusnya dapat membantu mereka dalam membina kerjaya. Pembangunan kerjaya di sekolah merupakan satu aktiviti pembelajaran sepanjang hayat yang akan membantu dalam membentuk dan mencapai kerjaya professional (Stodden, Conway & Chang, 2003).

Kebanyakan pelajar berkeperluan khas (masalah pendengaran) tidak dapat menyertai sebarang aktiviti yang dapat meningkatkan peluang mereka atas sebab kekurangan sokongan akademik dan kemudahan seperti teknologi dan sokongan peribadi. Tambahan pula, guru dan pihak pentadbiran memberi tanggapan yang rendah

kepada mereka tentang peluang yang bersesuaian dengan mereka selepas tamat persekolahan.

2.6 Pendidikan Dalam Industri Hospitaliti

Pendidikan dalam bidang hospitaliti wujud sebagai salah satu usaha bagi memenuhi keperluan semasa industri hospitaliti yang mana memerlukan tenaga kerja yang cekap dan berkemahiran seiring dengan standard yang telah ditetapkan (Nelson A. A & Dopson, 2001). Faktor utama kejayaan dalam industri hospitaliti ini ialah dengan adanya graduan, pekerja dan kakitangan yang berkualiti dan memenuhi ciri-ciri yang dikehendaki oleh industri.

Jumlah pelancong yang masuk ke negara ini semakin meningkat dan ia telah memberi impak yang besar kepada struktur guna tenaga dalam industri hospitaliti dan pelancongan. Golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) juga telah diberi peluang untuk menceburkan diri dalam bidang hospitaliti bagi membentuk kerjaya mereka pada masa hadapan. Hal ini telah dibuktikan dengan adanya program dan kursus kemahiran yang khas dibangunkan khusus bagi golongan tersebut. Politeknik merupakan salah satu institusi besar yang menawarkan sijil kemahiran dalam bidang hospitaliti kepada golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran). Kursus yang ditawarkan menekankan aspek kognitif, psikomotor dan estetika disamping meningkatkan lagi kreativiti, inovasi dan keyakinan diri pelajar. Para penuntut akan dibimbing oleh tenaga pengajar yang pakar dan mereka juga berpeluang untuk mengalami dan merasai keadaan kerja yang sebenar melalui program latihan sambil belajar. Asas kepada kerjaya yang berkualiti sebenarnya terletak kepada keupayaan institusi pengajian dalam memantapkan kemahiran-kemahiran yang menjadi keperluan bagi seseorang individu sebelum memasuki industri dan alam pekerjaan.

Kursus-kursus bersesuaian yang ditawarkan bagi golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran) ini adalah merupakan satu usaha oleh Kementerian Pendidikan Malaysia supaya golongan ini mendapat latihan dan kelulusan bagi membolehkan golongan ini berdikari dan meneruskan kehidupan mereka tanpa perlu bergantung harap kepada orang lain. Politeknik merupakan salah satu institusi yang menawarkan kursus dalam bidang hospitaliti bagi golongan berkeperluan khas (masalah pendengaran). Pendidikan khas di politeknik adalah satu langkah yang diambil untuk memberi peluang kepada pelajar bermasalah pendengaran untuk melanjutkan

pengajian ke peringkat yang lebih tinggi dalam bidang kemahiran vokasional ini (Hamid, 2012). Ini membuktikan bahawa golongan ini juga mampu melakukan perkara yang dilakukan oleh golongan yang normal untuk melanjutkan pelajaran dan kesediaan diri ke arah menempuhi alam pekerjaan dalam bidang industri memandangkan sudah ramai pekerja golongan khas terdapat dalam mana-mana sektor pekerjaan. Ianya juga ke arah membina jati diri golongan ini untuk terus berdaya saing seiring dengan pelajar normal.

Bagi pelajar berkeperluan khas (masalah pendengaran) yang mempunyai kelayakan dalam sesuatu bidang terutamanya bidang teknik dan vokasional, peluang untuk diambil bekerja dan memperoleh kerjaya yang sesuai akan lebih luas dan terjamin. Selain itu, bagi individu berkeperluan khas, terdapat korelasi yang positif dalam gaji pekerja kerana tahap pendidikan lebih ditekankan (Stodden & Dowrick, 2001). Dapatan kajian NCSET (2001) juga mendapati pelajar berkeperluan khas (masalah pendengaran) tidak melanjutkan pengajian kerana tanggapan mereka sendiri dan masyarakat sekeliling bahawa pelajaran adalah tidak penting. Maka, tanpa pendidikan yang tinggi, pelajar-pelajar ini akan menghadapi masalah untuk mendapat kerja dan kebanyakannya tidak begitu berketrampilan di tempat kerja.

Pendidikan vokasional dirancang dan dibentuk untuk menyediakan pengalaman secara praktikal dan bermakna bagi pelajar bermasalah pendengaran. Pendidikan vokasional bertujuan untuk membuat penyatuan yang berkesan kepada pelajar berkeperluan khas (masalah pendengaran) ke alam pekerjaan. Dalam usaha untuk mencapai impian tersebut, pengajaran berbentuk kemahiran kerjaya khusus dan kemahiran asas akademik amatlah diperlukan. Kemahiran yang dipelajari sangat diperlukan dalam kehidupan alam pekerjaan yang sebenar.

Pendidikan vokasional merangkumi semua aspek pekerjaan, termasuklah teori dan kemahiran teknikal. Pendidikan vokasional juga dikenali sebagai pendidikan kerjaya berpusatkan kehidupan. Pendidikan ini sangat berfaedah kerana pendekatan pengajarannya disusun berdasarkan tiga bidang kurikulum; iaitu kemahiran kehidupan seharian, kemahiran sosial secara peribadi, dan bimbingan atau penyediaan untuk alam kerjaya. Pendidikan vokasional bermatlamat untuk memaksimumkan keupayaan pelajar khas bermasalah pendengaran dalam menjalankan kehidupan bebas dalam kalangan masyarakat setempat. Golongan pendidik dalam pendidikan khas perlu menyusun dan membentuk program yang sesuai bagi populasi istimewa ini untuk memastikan pendidikan vokasional ini dilaksanakan sepenuhnya.

RUJUKAN

- Abdullah, N. H. (2001). Kajian Terhadap Minat Kerjaya di Kalangan Pelajar di Sekolah Menengah Teknik Pengkalan Chepa. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia: Tesis Sarjana.
- Apling, R. (2002). The Individuals with Disabilities Education. CRS Report for Congress.
- Ariffin, Z. (2006). Kerjaya Untuk Orang Kurang Upaya. 1st Ed. Bentong: PTS Professional Sdn. Bhd. Ms 9-110.
- Awang, O. (2008). Panduan memilih kerjaya: = (Guide to determine your career): (bekerja makan gaji atau bekerja sendiri).
- Borden, K. S., & Abbott, B. B., (2002). Research Design and Method: A Process Approach. 4th .ed. New York: MC Graw Hill.
- Buletin Perangkaan Malaysia (2011). Kuala Lumpur.
- Chua, Y. P. (2006). Kaedah Dan Statistik Penyelidikan. Kuala Lumpur: Mc Graw-Hill.
- Cocchi, W. (1999). The Community College Choice. The Post Secondary LD Report. Columbus, OH: Block Educational Consulting.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2009). *Research methods in education*. London [u.a.: Routledge.
- Creswell, J. W. (2005) “Educational Research Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research”. 2nd Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Dittmer, P. (2003). *Dimensions of the Hospitality Industry*. New York: John Wiley and Sons Inc.

- Downe, G. A., Loke, S. P., Ho, J. Y., & Taiwo, A. A. (2012). Corporate Talent Needs and availability in Malaysian Service Industry. *International Journal of Business and Management*, 7(2), 224-235. doi:10.5539/ijbm.v7n2p224
- Gilbride, D. & Stensrud, R., Ehlers, C., Evans, E., & Peterson, (2000). *Employer's attitudes towards hiring persons with disabilities and vocational rehabilitation services*. *Journal of Rehabilitation*, 66(4), p. 17-23
- Hall, Jean. P. (2010). Stuck in Loop: Individual and System Barriers for Job Seekers With Disabilities, "*The Career Development Quarterly*", 58(March) pp. 246-257.
- Hamid, N. H. (2012). Aspirasi Kerjaya Dalam Kalangan Pelajar Bermasalah Pendengaran Di Politeknik, 42.
- Hassan, H. 2002. Ciri-ciri Kualiti Pelajar Untuk Keperluan Pekerjaan Pada Masa Kini. Seminar Antara Industri dan Industri Pendidikan Awam, Universiti Teknologi Malaysia.
- Holland, J.L. (1985). *Making Vocational Choice: A Theory of Careers*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Human Capital | WTTC. (n.d.). Retrieved from <http://www.wttc.org/research/policy-research/human-capital/>
- Hurlock, E. B. (1980). *Developmental psychology: A life-span approach*. New York: McGraw Hill.
- Husain, M. Y., Rasul, M. S., Mustapha, R., & Abd. Rauf, R. A. (2013). Tahap Kemahiran Employability Pelajar Kejuruteraan dari Perspektif Majikan. *Jurnal Teknologi*, 62(1). doi:10.11113/jt.v62.1372
- Idris, N. (2010). *Penyelidikan dalam pendidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw-hill Malaysia Sdn. Bhd.
- Isaac, L. E. & Brown, D. (2000). *Career Information, Career Caounseling and Career Development*. Boston: Allyn & Bacon.
- Ismail, N. I. (2006). *Persepsi Keselamatan Pelancong di Kawasan Ekopelancongan Kajian Kes: Taman Negara, Pahang*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Jawing, J. (2012). *Bangunan Harus Mesra OKU*. Terbitan Borneo Post Online Sarawak: Malaysia
- Kotler. P., B. J. (2003). *Marketing for Hospitality and Tourism Third Edition*. New Jersey: Prentice Hall Publishing.

- Kraska, M. F. (1996). *Research Methodology: A Step-By-Step Guide for Beginners*. 1st. ed. London: Sage Publication.
- Lee, M. N., Abdullah, Y., Mey, S. C. (2011). Employment of people with disabilities in Malaysia: drivers and Inhibitors. *International Journal of Special Education*. Universiti Sains Malaysia.
- Madar, A. R., Abd Aziz, M. A., Abdul Razzaq, A. R., Mustafa, M. Z., Buntat, Y. Dr. (2008). Kemahiran *Employability* Bagi Memenuhi Keperluan Industri: Jurnal Prosiding SKIKS08 <http://eprints.uthm.edu.my/2319/1/kemahiran_employability_bagi_memenuhi_keperluan_industri.pdf>
- Mohd Noor, N. & Mohamad, H. (2006). Persepsi Majikan Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Pekerja OKU (Fizikal) di Industri Sederhana (Kejuruteraan Mekanikal) Daerah Johor Bharu, 1–6.
- Mohd Noor, N. & Mohamad, H. (2010). Persepsi majikan terhadap faktor yang mempengaruhi pemilihan pekerja oku (fizikal) di industri sederhana (Kejuruteraan Mekanikal) Daerah Johor Bharu. UTM (pp. 1-6). Skudai: UTM.
- Mohd Said, M. R., & Radzi, R. (2008). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelajar Memilih Kursus Hospitaliti Sebagai Pembentukan Awal Kerjaya Di Institut Kemahiran Belia Negara, Peretak.
- Mohd Tahir, L., Mustafa, N. Q., & Mohd Yassin, M. H. (2009). Pendidikan Teknik dan Vokasional Untuk Pelajar Berkeperluan Khas. *Jurnal Pendidik Dan Pendidikan, Jilid 24*, 73–87.
- Mohd Zahari M. S., Mat Yusoo, N. H., Jamaluddin, M. R., Salleh, M. R., Zulhan, O. (2010). “The Employability of the Hearing Impaired Graduates in Malaysia Hospitality Industry”. *World Applied Sciences Journal* 10 (Special Issue of Tourism & Hospitality): 126-135.
- Mubarak, A. R. (2006) Employment status, psychiatric disability and quality of life: Comparison of men and women with schizophrenia in Malaysia. *International Journal of Social Welfare* 15(3), 240-246.
- NCSET (2001). *Preparing Youth Disabilities for Successful Participation in Postsecondary Education and Employment: National Capacity Building Institute Proceeding*. Manoa: University of Hawaii.

- Nelson A.A & Dopson, L. (2001). Future Hotel education: Required Skills and Knowledge for Graduates of U.S Hospitality Programs beyond The Year 2000 Part 1 . *Hospitality Research Journal* 19(4).
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.) New York: McGraw Hill.
- Olson, D., Cioffi, A., Mank, D., & Yovanoff, P. (2001). Employer's perception of employees with mental retardation. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 16(2), 125-133.
- Othman, M. (2001). Penulisan Tesis dalam Bidang Sains Sosial Terapan. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Parry, L.E., & Rutherford, L. (1995). *Coming face to face with disability: Human resource manager's perspectives*. *Journal of Education for Business*, 70(5), p.290-102.
- Peck, B., & Kirkbride, L.T., (2001). *Why businesses don't employ people with disabilities*. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 16, p. 71-75.
- Portal Rasmi Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Ibrahim Sultan Johor Bahru. Diakses pada 2 November 2016.
- Portal Rasmi Politeknik Ibrahim Sultan Johor Bahru. www.pis.edu.my. Diakses pada (24 Oktober 2016)
- Portal Rasmi SPA. (n.d.) Retrieved from <http://www.spa.gov.my/kategori-orang-kurang-upaya-oku->.
- Pusat Perkhidmatan Pendidikan Khas, Kementerian Pendidikan Malaysia (2011, Januari). Pusat Perkhidmatan Pendidikan Khas. Dicapai pada 3 November 2016 dari portal Pusat Maklumat Setempat Pendidikan Khas.
- Ramachaudran, V. S.(1998). *Encyclopedia of Human Behavior*. Self Efficacy,. 4(1), 71-81. Dicapai pada 30 Oktober 20, 2016
- Ramakrishnan, P. (2007) Critical factors influencing employment of disabled persons in Malaysia. (PhD Dissertation). University of South Australia.
- Samian, S. S., Md Ali, K., & Buntat, Y. (2013). Persepsi Majikan Terhadap Pekerja Orang Kurang Upaya (OKU) dalam Organisasi di Negeri Johor. *2nd International Seminar on Quality and Affordable Education (ISQAE 2013)*, (Isqae), 349–353.
- Sekaran, U. (2003). *Research method for business: A skill building approach*, 4th edition, John Wiley & Sons.

- Smith, S.M. (1998), Using the Social Cognitive Model to Explain Vocational Interest in Formation Technology", *Information Technology, Learning and Performance Journal*, Vol 20(2).
- Stodden, R. A., Conway, M. A., & Chang, B. T. (2003). Professional Employment For Individuals With Disabilities. Discussion Paper 19(2).
- Stodden, R. A., & Dowrick, P. W. (2001). Post econdary ducation and employment of adults with disabilities. *American Rehabilitation*. 25(3). 19-23.
- Syed Hadi, F. (2003) *Career and employment opportunities for women with disabilities in Malaysia*. *Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal* 1(1), 71-78.
- Tan, K. H., & Abdul Halim, N. H. S. (2010). Profil kemahiran generik untuk graduan hospitaliti: Perspektif pensyarah politeknik. [Http://Eprints.Uthm.Edu.My/3180/1/8.Pdf](http://Eprints.Uthm.Edu.My/3180/1/8.Pdf), 126–137.
- Tan, L. E., (2006). Laporan Eksekutif . "Exploring the Issue of PwIDs in Adulthood-A Report of the Situation of people with Intellectual Disabilities in Penang". (Asia Community Service).
- Teik, K. H. (2002). *Employment of persons with disabilities in Malaysia*. Penang State Government.
- Tiun, L. T., Lee, L. W., Khoo, S. L. (2011) *Employment of people with disabilities in the northern states of Peninsular Malaysia: employers' perspective*. *Disability, CBR & Inclusive Development* 22(1), 79-94.
- Toran, H., Mohd Hanafi, M. Y., Mohd Mokhtar, T., & Salleh, N. (2010). *Level of Training, Knowledge and Confidence of Special Need Teachers on Autisme*. *Malaysian Journal of Education*, 35(1), 19-26.
- Tormudzi, I. N. (2012). *Kebolehpasaran Graduan Bermasalah Pendengaran Bidang Hospitaliti Dalam Industri Hospitaliti Di Malaysia*.
- Unit Perancang Ekonomi Jabatan Perdana Menteri (2008). *Rancangan Malaysia Kesembilan 2006-2010*. Putrajaya.
- Utusan Malaysia (2010). *Cabaran dan Halangan Golongan OKU*. Diakses pada 29 Mei 2017
- Yahya, A. (2004). *Ciri-ciri Personaliti Dalam Pemilihan Kerjaya Pelajar, Gaya Pembelajaran Pelajar dan Hubungannya Dengan Pencapaian Akademik*. UTM, Skudai.

Yahaya, A., Hashim, S., Ramli, J., Boon, Y., dan Hamdan, A. R. (2007). "Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan". Universiti Teknologi Malaysia: PTS Professional.

Zunker, V. (2006). *Career Counseling. A Hollistic Approach*. Belmont: Thomson Brooks/Cole, 2006.