

KERJAYA DALAM SEKTOR HOSPITALITI: SIKAP DAN PERSEPSI PELAJAR IPT

Mohd Fadil Mohd Yusof
Fakulti Keusahawanan dan Perniagaan, Universiti Malaysia Kelantan (UMK)
Kota Bharu, Kelantan
fadil@umk.edu.my

Jasmine Zea Raziah Radha
College of Arts and Sciences, Universiti Utara Malaysia (UUM)
Sintok, Kedah
jasmine@uum.edu.my

Abstrak

Industri hospitaliti mewujudkan banyak peluang pekerjaan di samping meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara. Badan-badan pelancongan dunia mengiktiraf kejayaan Malaysia dalam sektor ini dan meramalkan Malaysia berpotensi menjadi salah sebuah destinasi pelancongan terulung di rantau ini. Sektor perhotelan, perkhidmatan makanan dan minuman dan sebagainya memerlukan ramai tenaga kerja yang mahir dan berpengetahuan tinggi. Kertas kerja ini menentengahkan beberapa isu yang berkaitan dengan pengurusan sumber manusia dalam industri hospitaliti. Walaupun graduan dalam bidang pelancongan dan hospitaliti semakin bertambah dari tahun ke tahun, masalah kekurangan pekerja dalam sektor ini masih lagi berleluasa. Berdasarkan sorotan literatur, graduan bidang hospitaliti kurang berminat untuk bekerja dalam sektor ini dan sebaliknya memilih untuk bekerja dalam sektor lain. Fenomena ini perlu dikaji secara mendalam. Justeru, kertas kerja ini yang bersandarkan pada kajian awalan dan kajian-kajian lain yang relevan menerangkan beberapa faktor yang mempengaruhi sikap dan persepsi pelajar institusi pengajian tinggi terhadap kerjaya dalam sektor hospitaliti. Objektif kajian awalan ini di antaranya ialah untuk mendapatkan pandangan umum pelajar dan persepsi mereka terhadap kerjaya dalam bidang ini. Dapatan kajian menunjukkan yang faktor agama dan status sosial juga mempengaruhi persepsi dan sikap pelajar terhadap kerjaya dalam sektor ini. Faktor-faktor lain yang dinyatakan oleh pelajar ialah beban kerja, gaji dan insentif yang kurang menarik. Pihak-pihak yang berkepentingan perlu memikirkan permasalahan ini dengan lebih serius bagi memperkasakan lagi industri ini di masa hadapan.

PENGENALAN

Industri pelancongan merupakan salah satu industri terpenting yang menyumbangkan pendapatan tukaran asing kedua besar kepada negara di samping menyediakan banyak peluang pekerjaan di dalam sektor-sektor seperti perhotelan dan perkhidmatan makanan. Statistik terkini yang diperolehi melalui laman sesawang Tourism Malaysia menunjukkan jumlah ketibaan pelancong asing ke Malaysia serta pendapatan kepada negara telah meningkat dari tahun ke tahun. Statistik ketibaan pelancong asing ke dalam negara meningkat sebanyak 7.3 peratus iaitu seramai 23.6 juta pelancong asing didaftarkan pada tahun 2009 berbanding pada tahun sebelumnya iaitu seramai 22.0 juta pelancong. Pendapatan yang diperolehi daripada industri pelancongan juga meningkat sebanyak 8 peratus iaitu sebanyak 53.4 bilion ringgit Malaysia berbanding tahun sebelumnya iaitu sebanyak 49.6 billion ringgit Malaysia. Mengikut sumber yang diperolehi melalui World Travel and Tourism Council(WTTC) (2010), industri pelancongan dan hospitaliti negara telah mewujudkan 1.3 juta peluang pekerjaan pada tahun 2010 di mana jumlah ini adalah 11.9 peratus daripada kesemua jumlah peluang pekerjaan di dalam negara. Kerajaan telah mengiktiraf sumbangan industri pelancongan kepada ekonomi negara dan berhasrat untuk menjadikan industri ini sebagai salah satu industri terpenting negara dan yang terbesar di rantau ini. Berdasarkan kepada fakta-fakta ini, Malaysia mempunyai potensi untuk menjadi sebuah destinasi pelancongan yang terbesar di rantau Asia Tenggara.

Pembangunan industri pelancongan yang begitu pesat dewasa ini memerlukan jumlah tenaga kerja yang besar bagi menyokong sektor-sektor perkhidmatan seperti perhotelan, restoran dan sebagainya. Sektor ini memerlukan pekerja mahir dan mempunyai tahap pendidikan yang formal bagi menjamin kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada para pelancong. Bagi melatih tenaga kerja mahir dalam bidang pelancongan ini, pelbagai institusi pengajian tinggi, politeknik dan kolej komuniti menawarkan program-program seperti pengurusan pelancongan dan hospitaliti, seni kulinari dan pengurusan acara yang mempunyai permintaan yang tinggi daripada masyarakat. Graduan yang menamatkan pengajian dalam bidang ini dijangka akan menyumbangkan kepakaran mereka dalam sektor perhotelan, restoran, penerbangan dan juga agensi pelancongan. Sebaliknya, berdasarkan kajian literatur, kebanyakan graduan program bidang ini kurang berminat untuk memasuki pasaran kerja di sektor-sektor seperti perhotelan yang memerlukan tenaga kerja yang intensif. Kesannya, industri hospitaliti telah mengalami masalah kekurangan pekerja mahir yang meruncing. Mengikut kajian-kajian yang lepas, graduan bidang pelancongan berkemungkinan besar akan meninggalkan industri secara pra matang iaitu mereka hanya berkhidmat di antara tiga ke lima tahun (Chuang at al., 2007).

Berdasarkan latarbelakang di atas, kertas kerja ini menerangkan faktor-faktor yang menyumbang kepada permasalahan di mana graduan tidak komited untuk meneruskan kerjaya dalam bidang pelancongan dan hospitaliti walaupun mereka berkelulusan tinggi dalam bidang yang berkaitan. Faktor-faktor ini adalah berdasarkan dapatan kajian-kajian lepas dan juga kajian awalan mengenai persepsi dan sikap pelajar universiti awam bidang pengurusan hospitaliti mengenai profesion dalam bidang ini. Kertas kerja ini juga mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi pelajar yang mengambil jurusan pengurusan hospitaliti di institusi pengajian tinggi awam yang nampaknya kurang berminat untuk menyertai pasaran kerja di dalam bidang pelancongan dan

hospitaliti terutama di dalam sektor-sektor utama seperti perhotelan dan juga sektor makanan dan minuman setelah menamatkan pengajian mereka.

PEMBANGUNAN INDUSTRI HOSPITALITI DI MALAYSIA

Pembangunan industri hospitaliti di Malaysia adalah begitu ketara dewasa ini dengan pertambahan hotel-hotel mewah dan bertaraf bintang yang dibina di lokasi-lokasi strategik perniagaan seperti Kuala Lumpur, Pulau Pinang dan sebagainya. Berdasarkan statistik yang diambil dari laporan WTTC (2002) mengenai impak industri pelancongan ke atas ekonomi dan pertambahan pekerjaan kepada negara, terdapat sebanyak 1460 hotel (125,000 bilik) yang beroperasi di seluruh negara di mana sejumlah 33,000 bilik hotel boleh didapati di bandar Kuala Lumpur sahaja. Kebanyakan tetamu hotel adalah terdiri daripada pelancong yang datang dari luar negara di mana mengikut statistik daripada Tourism Malaysia pada tahun 2002, sebanyak 47 peratus tetamu hotel adalah di kalangan pelancong antarabangsa. Industri hospitaliti juga merangkumi sektor-sektor perkhidmatan yang menyokong pertumbuhan industri pelancongan seperti restoran, perniagaan katering, perjudian, taman tema, sektor retail, hiburan, sukan dan rekreasi dan sebagainya. Berdasarkan fakta ini, industri hospitaliti amat memerlukan jumlah tenaga kerja yang besar bagi melancarkan lagi pengurusan operasi dan menjamin tahap perkhidmatan yang diberikan kepada para pelancong.

Pada awalnya, sektor perhotelan negara banyak menawarkan jawatan-jawatan yang tidak menjanjikan prospek kerjaya yang menarik seperti kerani pejabat depan, pelayan restoran, busboy, tukang masak dan juga di bahagian pengemasan bilik. Jawatan-jawatan ini bukan sahaja menawarkan gaji dan elaun yang rendah malah tidak memerlukan tahap pendidikan yang tinggi. Disebabkan oleh perkembangan dan kemajuan ekonomi dunia dan pertumbuhan pesat industri pelancongan, sektor perhotelan telah melalui satu proses evolusi di mana banyak jawatan-jawatan penting diwujudkan bagi memenuhi keperluan pelanggan yang semakin sofistikated dan bercita rasa tinggi.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian-kajian yang dibuat di Malaysia berkaitan dengan persepsi dan sikap pelajar institusi pengajian tinggi dalam menyertai industri hospitaliti dan pelancongan adalah berkurangan berbanding dengan kajian-kajian yang dibuat oleh para penyelidik dari luar negara. Kebanyakan kajian lepas mengenai sikap dan persepsi pelajar terhadap kerjaya dalam bidang pelancongan dan hospitaliti dijalankan di negara-negara barat dan Eropah seperti Australia, Turki dan Amerika. Disebabkan oleh latarbelakang budaya, sosial dan agama yang berbeza di Malaysia, dapatan kajian ini tidak boleh diambil kira sepenuhnya bagi membuat persamaan dan rujukan. Oleh yang demikian, objektif utama kajian awalan ini adalah untuk mendapatkan pandangan umum dan sikap pelajar IPTA terhadap persekitaran kerja di dalam industri hospitaliti, keserasian pelajar dalam berkhidmat di sektor perhotelan (setelah menjalani latihan praktikum dalam industri) dan komitmen dan kesanggupan pelajar dalam menyertai sektor hospitaliti setelah tamat pengajian.

Kajian mengenai sikap dan persepsi pelajar terhadap kerjaya dalam sektor pelancongan dan hospitaliti adalah amat penting bagi mengenal pasti samaada pelajar akan menyertai sektor ini setelah mereka tamat pengajian di universiti. Mengikut Kuslivan dan Kuslivan (2000), dengan mendalami sikap dan persepsi pelajar ini, pihak industri dapat mengenalpasti apakah faktor-faktor positif dan negatif yang mempengaruhi graduan untuk komited dalam bidang ini. Berdasarkan maklumat ini juga, pihak industri dapat merancang beberapa inisiatif untuk menggalakkan mereka berada lebih lama dalam organisasi berkaitan seperti hotel, restoran dan sebagainya.

METODOLOGI

Beberapa teknik telah digunakan untuk mengkaji persepsi dan sikap pelajar terhadap kerjaya dalam bidang pelancongan. Richardson (2009) dalam kajiannya mengenai persepsi pelajar ijazah sarjana muda terhadap bidang pelancongan dan hospitaliti sebagai pilihan kerjaya menggunakan survey atas talian (online survey) bagi mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi pelajar dalam memilih kerjaya dalam bidang ini. Kuslivan dan Kuslivan (2002) menggunakan tinjauan soalselidik ke atas 1500 pelajar jurusan pelancongan dan perhotelan bagi mengukur persepsi dan sikap pelajar terhadap kerjaya dalam bidang ini. Penyelidik berkenaan juga menggunakan kumpulan fokus (focus group) bagi mendapatkan pandangan dan pendapat pelajar mengenai kecenderungan mereka untuk bekerja di sektor pelancongan. Di antara soalan-soalan yang diajukan kepada pelajar tersebut ialah mengenai kebaikan dan keburukan bekerja dalam sektor pelancongan, perkara yang menarik dan tidak menarik bekerja di sektor ini dan pengalaman pahit pelajar bekerja di sektor ini semasa menjalani latihan industri.

Oleh yang demikian kajian ini dibuat berdasarkan soalselidik yang disesuaikan daripada kajian lepas yang dibuat oleh Kuslivan dan Kuslivan (2009). Sebagai kajian awalan, jumlah sampel yang diperolehi adalah seramai 50 orang sahaja iaitu pelajar yang sedang mengikuti program pengurusan hospitaliti di Universiti Utara Malaysia. Responden adalah terdiri dari 90 peratus pelajar perempuan dan selebihnya adalah pelajar lelaki. Sebanyak 58 peratus responden telah menamatkan latihan industri selama empat bulan di hotel-hotel di Malaysia. Kesemua pelajar lelaki mempunyai pengalaman kerja sebagai *part-timers* di organisasi-organisasi dalam industri hospitaliti manakala 71 peratus pelajar perempuan mempunyai pengalaman pekerjaan dalam bidang berkaitan sebelum mengikuti program ini. Pelajar tahun tiga ini diberi borang soalselidik ringkas dan dipecahkan mengikut kumpulan kecil bagi mendapatkan pandangan mereka mengenai pekerjaan dalam sector hospitaliti..

DAPATAN KAJIAN

Sepertimana yang diterangkan sebelum ini, kajian awalan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan pandangan umum dan mengukur sikap pelajar terhadap pekerjaan dalam sektor hospitaliti. Menjawab soalan yang merujuk kepada beban kerja di sektor perhotelan, sebanyak 40.33 peratus responden bersetuju bahawa bekerja di hotel amat memerlukan kekuatan fizikal dan mental yang tinggi. Pelajar yang menjalani latihan industri dan mempunyai pengalaman berkerja dalam sektor perhotelan menerangkan beban tugas bekerja di bahagian

perkhidmatan makanan, pengemasan bilik dan juga bahagian depan adalah amat tinggi kerana terpaksa bekerja lebih masa dan sentiasa berurusan dengan pelanggan yang mempunyai pelbagai gelagat dan kerenah. Namun begitu, pelajar berfikir positif apabila menyatakan bahawa kemahiran komunikasi dan penampilan mereka bertambah baik setelah menamatkan latihan dalam sektor ini disebabkan pendedahan kerja yang memerlukan mereka berhadapan dengan tetamu hotel yang terdiri daripada para pelancong antarabangsa.

Dalam aspek status sosial ataupun tanggapan umum masyarakat terhadap kedudukan individu dalam organisasi hospitaliti, 50 peratus responden bersetuju bahawa bekerja di dalam industri hospitaliti dipandang rendah oleh masyarakat. Mengikut pendapat pelajar, masyarakat umumnya beranggapan bahawa untuk menjadi pelayan restoran contohnya, tidak memerlukan kelulusan akademik yang tinggi. Pelajar juga menyatakan pendapat bahawa bekerja dalam industri perhotelan bercanggah dengan nilai-nilai keagamaan dan menyebabkan keruntuhan nilai moral individu disebabkan oleh persekitaran kerja yang terdedah kepada pergaulan bebas, hiburan yang melampau dan penyajian minuman keras kepada pelanggan.

Dari segi gaji dan insentif, sebanyak 39 peratus pelajar bersetuju bahawa gaji dan faedah yang dipraktikkan oleh industri adalah rendah dan tidak kompetitif. Gaji yang dibayar adalah tidak setimpal dengan beban kerja dan masa bekerja yang lebih yang panjang. Mereka juga berpendapat graduan yang menamatkan program dalam bidang hospitaliti sukar untuk mendapat gaji yang kompetitif dan taraf jawatan yang bersesuaian kerana terpaksa bersaing dengan pekerja lain yang tidak mempunyai kelulusan yang tinggi dan mempunyai lebih pengalaman kerja daripada mereka. Dari segi komitmen pelajar terhadap industri hospitaliti, hampir 50 peratus daripada jumlah responden memilih untuk bekerja di sektor yang berbeza.

KESIMPULAN

Terdapat beberapa isu penting yang boleh dikaitkan dengan dapatan kajian awalan ini. Pertama, pelajar jurusan pengurusan hospitaliti mempunyai persepsi yang berbeza-beza mengenai pekerjaan dalam bidang hospitaliti. Seperti yang dijangkakan, faktor-faktor seperti pemberian gaji dan insentif yang kurang menarik, kerja yang memerlukan lebih masa dan status kerja yang di pandang rendah oleh masyarakat (stigma sosial) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pelajar untuk berkecimpung dalam pengurusan hospitaliti. Kesanggupan dan ketahanan graduan dalam menanggapi cabaran ini merupakan salah satu faktor yang menyumbang kepada komitmen dan kesetiaan mereka untuk berada lebih lama di dalam industri. Salah satu faktor yang dinyatakan kepada pelajar yang menarik untuk dikupas di sini ialah bekerja dalam sektor hospitaliti adalah bercanggah dengan agama dan menyumbang kepada keruntuhan nilai moral. Persoalan ini perlu diterokai dengan lebih mendalam memandangkan Malaysia adalah sebuah negara Islam yang mempunyai majoriti penduduk yang beragama Islam terdiri dari kaum Melayu Bumiputera.

Umumnya, Malaysia dikenali sebagai sebuah negara Islam kerana mempunyai majoriti penduduknya yang beragama Islam (Din, 1989). Oleh yang demikian, konflik yang terhasil melalui pertembungan di antara keperluan sekular pelancongan dan doktrin Islam memerlukan kajian yang lebih mendalam bagi mengenal pasti permasalahan yang timbul dari segi pengurusan sumber manusia di dalam industri ini. Menurut Din (1989)

industri pelancongan besar-besaran (mass tourism) yang merangkumi sektor hospitaliti adalah bercirikan budaya hedonistik, menggalakkan perlakuan bebas sesama bukan muhrim, mementingkan kebendaan dan kemewahan semata-mata di samping kurangnya pemahaman silang budaya dan komunikasi di antara hos komuniti. Tambahnya lagi, ciri-ciri ini adalah jelas berbeza dengan apa yang sepatutnya diamalkan oleh industri pelancongan mengikut kerangka kerja yang digariskan oleh doktrin Islam. Industri pelancongan dalam konteks Islam tidak mementingkan nilai komersil dan kepuasan pelanggan semata-mata. Sebaliknya konsep pelancongan dalam Islam lebih menekankan aspek kepatuhan kepada pencipta iaitu Allah s.w.t dan melancong untuk melihat keindahan alam semulajadi dan pada masa yang sama lebih bersifat apresiasi terhadap ciptaanNya.

Oleh kerana kajian ini adalah merupakan kajian awalan dan hanya menggunakan populasi yang kecil, persoalan samaada kebanyakan profesion di dalam sektor hospitaliti ini bercanggah dengan nilai-nilai keagamaan atau tidak sehingga ianya menyebabkan graduan Melayu tidak komited dan setia dalam industri, memerlukan penelitian dan perhatian sewajarnya daripada pihak-pihak yang berkepentingan. Kajian susulan yang menggunakan jumlah saiz populasi yang besar adalah perlu bagi mengesahkan persoalan ini. Kajian perbandingan mengenai persepsi pelajar etnik kaum Cina terhadap kerjaya dalam bidang hospitaliti dengan persepsi etnik kaum Melayu adalah di antara kajian-kajian yang boleh dibuat pada masa hadapan. Faktor agama Islam dan pandangan umum masyarakat terhadap kerjaya di sektor perhotelan sedikit sebanyak akan mempengaruhi sikap dan persepsi pelajar dalam pembabitan aktif mereka dalam sektor ini.

Rujukan

- Chuang, N.-K., Goh, B. K., Stout, B. L., & Dellmann-Jenkins, M. (2007). Hospitality Undergraduate Students' Career Choices and Factors Influencing Commitment to the Profession. *Journal of Hospitality and Tourism Education, 19*(4), 28-37.
- Din, K. H. (1989). Islam and Tourism: Patterns, Issues and Option. *Annals of Tourism Research, 16*.
- Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Working in the Tourism Industry in Turkey. *Tourism Management, 21*.
- Richardson, S. (2009). Undergraduates' perceptions of tourism and hospitality as a career choice. *International Journal of Hospitality Management, 28*.
- Tourism Malaysia (2010). *Tourist Arrivals and Receipts*. Retrieved 15 February 2010, 2010, from http://www.tourism.gov.my/corporate/research.asp?page=facts_figures
- WTTC. (2002). *The Impact of Travel and Tourism on Jobs and the Economy*. Retrieved 1 Mei 2010, 2010, from http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/malaysia2002.pdf
- WTTC. (2010). *Travel and Tourism Economic Impact 2010 (Malaysia)*. Retrieved 12 April 2010, 2010, from http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/malaysia.pdf

