

BAB

DIMA

BAB 5

CADANGAN DAN RUMUSAN

5.1 PENDAHULUAN

Industri pelancongan di Malaysia sedang bergerak ke arah menjadikan kegiatan pelancongan sebagai penjana pembangunan sektor perkhidmatan negara. Statistik kemasukan pelancong tahun 1999 dan 2000 menunjukkan masa depan yang baik bagi industri pelancongan negara. Namun, faktor luar yang tidak boleh dikawal oleh perancang pembangunan boleh mempengaruhi aliran positif yang dialami oleh industri ini.

Peningkatan permintaan ke atas perkhidmatan pelancongan telah membuka ruang pekerjaan. Bagi pekerjaan dalam kategori bukan pekerja mahir dan separuh mahir, industri ini tidak mengalami kesukaran untuk mengisi jawatan yang disediakan di mana peluang pekerjaan yang banyak dari sektor lain yang menyebabkan ekonomi negara mempunyai stok tenaga kerja yang boleh dimanfaatkan oleh industri ini. Masalah yang dihadapi oleh majikan industri pelancongan ialah kesukaran mendapatkan pekerja mahir dan separuh mahir. Bagi institusi latihan pelancongan pula, masalah yang dihadapi ialah kesukaran mendapatkan tenaga pengajar yang berpengalaman dan mempunyai kelayakan untuk berkhidmat sepenuh masa.

5.2 SUMBER MANUSIA DAN PEKERJAAN DALAM BIDANG PELANCONGAN

Berbanding dengan penduduk dan pekerjaan, sumbangan sektor pelancongan masih kecil. Walau bagaimanapun sumbangan sektor ini kepada pendapatan luar negara adalah membanggakan. Kemasukan pelancong yang ramai ke dalam negara juga adalah penting kerana ia menjana lain-lain kegiatan ekonomi negara, terutamanya sektor perkhidmatan dan perdagangan.

Sektor penginapan merupakan sektor penyumbang terbesar pekerjaan dalam industri ini. Sumbangan sektor agensi perjalanan dan pengembalaan hanya 10 peratus daripada jumlah pekerjaan berbanding 64 peratus sektor penginapan. Pekerjaan sektor institusi pendidikan dan latihan pelancongan masih kecil dan perlu ditingkatkan sekiranya usaha Kerajaan untuk meningkatkan tahap perkhidmatan pekerja pelancongan hendak dipertingkatkan.

Dalam konteks guna tenaga, sektor ini dilihat telah mendapat manfaat dari pertumbuhan ekonomi yang negatif dan rendah. Kajian ini mendapati bahawa industri pelancongan, khususnya sektor penginapan, mengalami kesukaran yang tinggi untuk mendapatkan pekerja dalam semua bidang pekerjaan. Kajian ini mendapati juga bahawa industri pelancongan umumnya tidak mempunyai masalah untuk mendapatkan pekerja. Walaupun industri ini masih mencatatkan keluar masuk pekerja yang tinggi, untuk mendapatkan pekerja gantian adalah

tidak sukar. Masalah terkini industri berkaitan dengan tenaga kerja ialah untuk mengekalkan pekerja baru bekerja dalam industri pelancongan.

Satu perkara yang harus diberi pertimbangan dalam pengurusan sumber manusia dalam industri pelancongan ialah sebarang kemungkinan akan berlaku jika ekonomi negara kembali berkembang pesat dengan tawaran pekerjaan meningkat.

5.2.1 Penggunaan Tenaga Kerja Asing

Penggunaan pekerja asing dalam industri pelancongan adalah kecil dan terkawal. Sektor penginapan dan pusat tarikan pelancong merupakan pengguna utama pekerja asing. Sebahagian besar pekerja asing pelancongan terdapat di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Sabah dan Selangor. Dua bidang pekerjaan utama pekerja asing ialah pengurusan dan pekerja mahir. Namun begitu, jika banyak terdapat kekosongan jawatan dalam industri ini, maka adalah dicadangkan pengambilan tenaga kerja warga asing diperbanyak tetapi bagi jawatan yang sentiasa berhadapan dengan pelancong pengambilan warga asing perlu diperketatkan.

5.2.2 Sektor Penginapan, Perjalanan dan Pengembalaan dan Pusat Tarikan Pelancong.

Kajian ini mendapati bahawa pelbagai kaedah digunakan oleh operator industri pelancongan bagi mengatasi kekurangan tenaga kerja. Antaranya adalah:

- Pengambilan pekerja baru melalui iklan, poster, temuduga terbuka, internet, dan sebagainya
- Penggalakan kerja lebih masa
- Kenaikan pangkat pekerja
- Pengambilan pelajar praktikal
- Pemberian insentif kepada pekerja yang memperkenalkan pekerja baru
- Pelbagai latihan
- Penyediaan program latihan sebelum bekerja
- "Sub-Contract" kerja-kerja tertentu
- Pemberian motivasi kepada pekerja
- Pemberian pelbagai bentuk insentif dan faedah/ganjaran seperti pemberian bonus dan gaji yang kompetitif

5.2.3 Program Hari Kerjaya Pelancongan

Program ini adalah untuk memperkenalkan dan memberi kesedaran kepada masyarakat umum, khususnya pelajar dan tenaga kerja baru, kerjaya yang terdapat dalam industri pelancongan. Di samping itu, program

ini juga bertujuan untuk membentulkan tanggapan negatif masyarakat terhadap kerjaya dalam industri ini. Program ini juga memberi gambaran kepada pelajar sekolah tentang industri ini kerana didapati kebanyakkan guru tidak mempunyai pengetahuan berkaitan dengan kerjaya dalam industri pelancongan berbanding dengan kerjaya dalam sektor lain.

5.2.4 Pembangunan Produk Pelancongan

Pihak Kerajaan perlu meneliti dan membangun produk-produk pelancongan yang baru dan di samping itu pemuliharaan dan pemeliharaan produk yang sediada perlu diawasi. Produk pelancongan yang berasaskan Agro-pelancongan, perlu diperbanyak kerana negara kita mempunyai potensi dalam menarik pelancong kerana majoriti pelancong sukakan suasana alam sekitar terutamanya pelancong Eropah. Dengan jumlah kedatangan pelancong yang ramai, maka bertambahlah peluang pekerjaan.

5.3 PEMBANGUNAN PENDIDIKAN DAN LATIHAN TENAGA KERJA BAGI INDUSTRI PELANCONGAN

Pembangunan sumber manusia dalam industri ini bergantung erat kepada kemampuan pihak-pihak berkaitan untuk lebih fokus dan *refine* kepada usaha-usaha yang telah dan sedang dijalankan. Telah banyak usaha-usaha jawatankuasa dan badan yang mengambil bahagian di dalam pembangunan sumber manusia dalam bidang ini, melalui tugas dan bidang masing-masing.

NTHRDC di Kementerian Kebudayaan, Kesenian dan Pelancongan perlu lebih mantap untuk menjalankan tugasnya sebagai pengawal selia manakala pengusaha dan players bidang pelancongan perlulah memberi kerjasama yang erat dan lebih aktif di dalam mencapai kecemerlangan profesi pelancongan.

Kesungguhan untuk menerima peningkatan kemahiran sebagai sesuatu yang vital di dalam kesinambungan hayat dan integriti bidang pelancongan perlu ditingkatkan secara ikhlas di semua pihak, bukan hanya bagi keuntungan dan kepentingan tertentu. Akreditasi perlulah diterima sebagai sesuatu yang dimestikan bagi menjamin kualiti pendidikan dan latihan pelancongan negara.

Tiga rumusan penting hasil kajian berkaitan dengan pembangunan pendidikan dan latihan tenaga kerja iaitu:

- i. Struktur pendidikan dan latihan sumber manusia industri pelancongan masih belum memenuhi keperluan industri. Oleh yang demikian industri pelancongan memerlukan struktur pendidikan dan latihan tenaga kerja yang dirancang untuk membekalkan keperluan tenaga kerja industri.
- ii. Untuk memastikan perancangan yang tersusun, industri pelancongan perlu mengukuhkan dan memantapkan peranan

- agensi-agensi yang terlibat dalam pembangunan pendidikan dan latihan pelancongan
- iii. Program-program pendidikan dan latihan industri pelancongan perlu diselaraskan.

5.4 RUMUSAN

Berbanding dengan penduduk dan pekerjaan sumbangan sektor pelancongan masih kecil. Walau bagaimanapun sumbangan sektor ini kepada pendapatan luar negara adalah membanggakan. Sektor penginapan merupakan sektor penyumbang terbesar pekerjaan industri pelancongan. Sektor perjalanan dan pengembalaan pula menyumbang 10 peratus daripada jumlah pekerjaan berbanding 64 peratus sektor penginapan.

Dalam konteks guna tenaga, kajian mendapati bahawa industri pelancongan, khususnya penginapan mengalami kesukaran yang tinggi untuk mendapatkan pekerja dalam semua bidang pekerjaan. Kajian ini mendapati bahawa industri pelancongan umumnya tidak mempunyai masalah untuk mendapatkan pekerja. Walaupun industri ini masih mencatatkan keluar masuk pekerja yang tinggi, namun begitu untuk mendapatkan pekerja gantian tidaklah sukar. Masalah terkini industri berkaitan guna tenaga ialah untuk mengekalkan pekerja baru dalam industri pelancongan.