



IMPAK PROGRAM LATIHAN PEKERJA SEKTOR PERHOTELAN, TEKNOLOGI MAKLUMAT DAN KOMUNIKASI

(Impact of Employee Training Program in Hospitality, Information Technology and Communication Sectors)

Abd Hair Awang, Rahmah Ismail, Zulridah Mohd Noor & Salma Hamzah

ABSTRAK

Menyemai modal insan yang berkualiti tinggi, berpengetahuan dan inovatif dengan moral and etika yang kukuh menjadi sumber baru untuk memacu pertumbuhan produktiviti dan daya saing negara. Jesteru, Majlis Pembangunan Sumber Manusia (MPSM) ditubuhkan pada 1992 untuk menjana pembelajaran berterusan ditempat kerja dengan tujuan meningkatkan prduktiviti, pemindahan teknologi dan inovasi pekerja. Pada 2002 ia telah dinamakan sebagai Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB). Semua majikan yang berdaftar dengan PSMB layak untuk menggunakan grant latihan pekerja. Jumlah skim latihan yang diluluskan dan pembayaran semula grant latihan terus meningkat dari tahun ke tahun. Kajian ini meneliti sejauhmana program latihan dapat meningkatkan pengetahuan, kemahiran, tingkahlaku kerja dan prestasi pekerja, dan apakah faktor berkaitan latihan berpengaruh secara signifikan kepada prestasi pekerja dan syarikat. Hasil kajian ini berdasarkan data yang dikutip menerusi soalselidik yang isi sendiri oleh 1,000 pekerja (30.4 peratus memberi maklumbalas) syarikat perhotelan, resort, teknologi maklumat dan komunikasi di tiga buah negeri terpilih. Hasil kajian menunjukkan, secara umumnya program latihan berupaya meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan tingkahlaku kerja positif. Analisis regresi berbilang juga menyokong hipotesis faktor berkaitan latihan mempunyai impak positif terhadap prestasi pekerja dan syarikat.

Katakunci: Latihan, Kompeten, Prestasi kerja dan Syarikat, Modal Insan, Teknologi Maklumat, Komunikasi

ABSTRACT

Nurturing a high-quality, knowledgeable and innovative human capital with strong moral and ethical values has become a new source of driving the nation's productivity growth and competitiveness. Therefore, Human Resource Development Council (HRDC) was established in 1992 to generate lifelong learning in workplace setting to enhance labor productivity, technology transfer and innovation. In 2002 it was renamed as Human Resource Development Limited (HRDL). All registered employers with HRDL are eligible for the employees training grants. The total approved training scheme and disbursement of training grants had increased over the years. This study investigates to what extent the training programs improve employee knowledge, skills, works behavior and job performance, and what are the significant training related factors influencing job and company performance. The result is based on data collected through self-administrated survey on 1000 employees (30.4 percent responded) at hotels, resorts and ICTs companies in three selected states. The result shows that in general the training programs improve knowledge, skills and positive work behavior of employees. Multiple linear regression analysis supports the hypothesis that training related variables have positive impact on employees' job performance and company performance.

Key words: Training, Competence, Job and Company Performance, Human Capital, Information Technology, Communication

PENGENALAN

Malaysia turut menyedari hakikat kepentingan memiliki tenaga kerja cemerlang yang produktif, mampu menguasai teknologi bagi mempertingkatkan daya saing dan berupaya terus menarik pelaburan langsung asing serta pertumbuhan ekonomi yang berterusan (Kanapathy 1997; Malaysia 2002, 2001a, 2001b; Tan dan Gill 2000). Holton dan Trott, (1996) dan ILO (2003) menyarankan tenaga kerja masa kini memerlukan kemahiran dan ketrampilan yang baru lagi meluas merentasi perbagai fungsi di tempat kerja berbanding masa lampau. ILO (2003), Jacinto, (2001) Masri (1999) dan Schmidt (1999, 2004) menyarankan agar latihan yang diberikan bukan sahaja dapat memberikan kemahiran teknikal spesifik, tetapi dapat mengintegrasikan sifat-sifat umum yang merangkumi pembangunan kerjaya, keusahawanan, teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), penyelesaian masalah, kerja berpasukan, kemahiran interpersonal dan personaliti. Selaras dengan hasrat tersebut usaha melahirkan tenaga kerja cemerlang merupakan satu proses yang berterusan dari peringkat sekolah hinggalah mereka berada di dunia pekerjaan.

Salah satu daripada lima teras utama untuk mencapai Misi Nasional yang diungkapkan oleh Tun Abdullah Ahmad Badawi, semasa membentangkan usul mengenai Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9) adalah meningkatkan keupayaan pengetahuan, kreativiti dan inovasi negara serta memupuk '*minda kelas pertama*'. Kejayaan masa hadapan negara bergantung kepada kualiti modal insan yang dimiliki, bukan sahaja dari segi intelek tetapi juga keperibadian (Prime Minister Department 2007). Peruntukan latihan oleh kerajaan terus ditingkatkan dari RM4.9 ribu juta dalam RMK-8 kepada RM5.5 ribu juta dalam RMK-9 (Malaysia 2006). Kualiti modal insan di kalangan pekerja juga boleh dipertingkatkan menerusi pebelajaran berterusan sama ada di dalam syarikat atau di luar syarikat. Menerusi Kumpulan Wang Pembangunan Sumber Manusia (KWPSM) syarikat boleh melatih pekerja mereka. Pada tahun 2005 terdapat 1,434 majikan berdaftar di tabung ini dan jumlah levi dikutip bernilai RM183.7juta dan sebanyak RM141 juta (77%) levi telah dibelanjakan dan 435,201 tempat latihan diluluskan dalam pelbagai skim latihan yang diselia oleh tabung ini (Kementerian Sumber Manusia 2007a). Artikel ini akan membincangkan persoalan sejauh mana program latihan dapat dimanfaatkan oleh pekerja yang akhirnya menyumbang kepada prestasi pekerja dan syarikat? Penilaian ke atas keberkesanan latihan amat penting untuk melihat sejauhmana manfaat yang diperolehi daripada sejumlah besar wang yang telah diperuntukkan kepada bidang ini.

KEPENTINGAN LATIHAN PEKERJA

Penelitian pertalian antara pendidikan/latihan dan ekonomi semakin memuncak selepas perang dunia kedua terutamanya mencari penyumbang kepada pertumbuhan ekonomi (Tsang 2000). Dengan dipelopori oleh Schultz pada 1961, Dension pada 1962 dan Becker pada 1964 serta penyelidik lain lewat 1950an dan 1960an kajian pertalian antara pendidikan/latihan dengan kemajuan ekonomi terus berkembang. Teori modal manusia mulanya diperkenalkan oleh T.W Schultz sekitar tahun 1960an dan kemudian dikembangkan oleh Mincer (1974), Becker (1962,1994) dan penyelidik lain yang memperlihatkan wujud hubungan positif antara pendidikan serta latihan dengan produktiviti dan pendapatan individu serta pendapatan negara dan mempunyai hubungan negatif pula dengan pengangguran. Program latihan berupaya meningkatkan keupayaan fizikal dan mental manusia yang akhirnya menyumbang kepada peningkatkan pendapatan benar individu dan negara (Becker 1962, 1994). Malah tokoh lebih awal misalnya Robert Owen pada tahun 1813, Horace Mann sekitar 1840an turut menegaskan intitusi latihan bertindak "menyemai kebijaksanaan pelajar, yang kemudiannya

digunakan untuk bekerja, seterusnya berupaya meningkatkan tahap pengeluaran dan pertumbuhan ekonomi” (Violas, 1981:142). Levin (dalam Klees, et al 1991:727) pula menyatakan hasil latihan merangkumi “satu set nilai murni, ilmu pengetahuan, bahasa yang standard, kemahiran untuk perusahaan modern, membangunkan bakat saintifik dan budaya kerja”. Menurut Becker (1962, 1994) lagi membangunkan kemahiran tertentu boleh diperolehi sebahagiannya di institusi latihan dan sebahagian lagi di firma. Kombinasi latihan sedemikian berupaya meningkatkan tahap pengeluaran dan produktiviti seterusnya peningkatan pendapatan (Gasskov 2000; ILO 2003; Lewin 1998; McKenna 1996; OECD 1999; Psacharopoulos & Patrinos 1993).

KUMPULAN WANG PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA

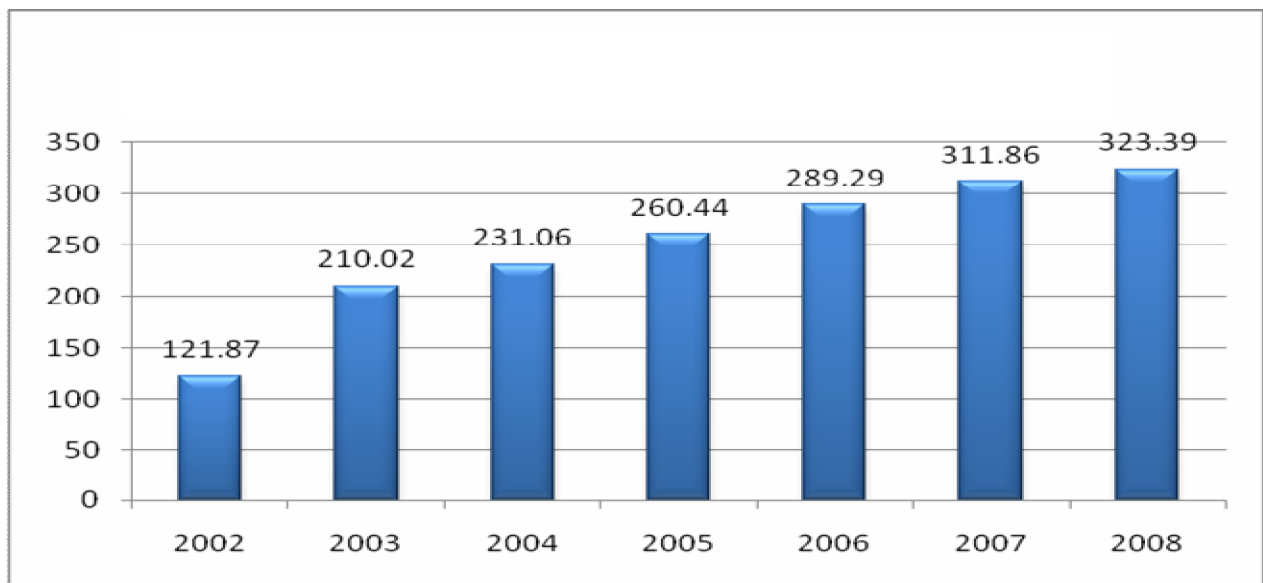
Kumpulan Wang Pembangunan Sumber Manusia (KWPSM) telah diwujudkan melalui Akta Pembangunan Sumber Manusia 1992 dan berkuatkuasa mulai Januari 1993. Pada peringkat awal pelaksanaannya, hanya majikan sektor perkilangan yang mempunyai pekerja warganegara Malaysia seramai 50 orang dan lebih diwajibkan berdaftar dan membayar levi pembangunan sumber manusia pada kadar 1 peratus daripada upah bulanan pekerja mereka. Berkuatkuasa mulai 1 Januari 1995, ia diperluaskan kepada majikan yang mempunyai 10 hingga 49 orang pekerja dengan modal berbayar RM2.5 juta dan ke atas. Semua majikan kategori ini mesti berdaftar dengan KWPSM dan membayar levi Pembangunan Sumber Manusia pada kadar 1 peratus daripada upah bulanan pekerja-pekerja mereka. Mulai 2 Ogos 1996 pula, majikan yang mempunyai 10 hingga 49 orang pekerja dengan modal berbayar kurang daripada RM2.5 juta, diberi pilihan untuk berdaftar dengan KWPSM. Sebaik sahaja berdaftar, mereka diwajibkan membayar levi Pembangunan Sumber Manusia bagi setiap bulan pada kadar 0.5 peratus daripada upah bulanan pekerja mereka.

Skim KWPSM telah diperluaskan lagi kepada industri perhotelan, agen pengembaraan (*in-bound tour* sahaja), telekomunikasi, komputer, perkapalan, pengangkutan udara, industri pengiklanan serta pengangkutan dan perkhidmatan pos termasuk perkhidmatan kurier berkuatkuasa mulai 1 Januari 1995. Selaras dengan hasrat kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai pusat pengajian tinggi di rantau ini, KWPSM telah diperluaskan kepada institusi pengajian tinggi swasta (IPTS) berkuatkuasa mulai 17 Februari 2000. Berkuatkuasa pada tarikh yang sama, KWPSM juga diperluaskan untuk meliputi industri latihan dan tenaga. Majikan dari industri-industri ini yang mempunyai 10 orang pekerja dan ke atas adalah liabel untuk berdaftar dengan Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB).

Akta Pembangunan Sumber Manusia Berhad, 2001, telah diluluskan di Parlimen pada tahun 2000. Akta ini memperuntukkan penubuhan sebuah Perbadanan, di mana Lembaga Pengarah Perbadanan terdiri daripada sepuluh orang wakil majikan, tiga orang wakil agensi kerajaan dan sektor awam yang bertanggungjawab terhadap pembangunan sumber manusia/latihan, seorang wakil Kementerian Sumber Manusia, seorang wakil Kementerian 1 Kewangan, Ketua Eksekutif PSMB dan dua orang ahli bebas yang pada pendapat YB Menteri Sumber Manusia boleh memberi sumbangan kepada pekerjaan Perbadanan. Pada 16 Mei 2001, Kementerian Sumber Manusia telah mengumumkan pengkorporatan Majlis Pembangunan Sumber Manusia (MPSM) yang dijangka dapat menarik lebih banyak majikan menyertainya. Selaras dengan pengkorporatan itu, Akta Pembangunan Sumber Manusia 1992 akan dimansuhkan dan diganti dengan Akta Pembangunan Sumber Manusia Berhad 2001 (Akta 612). Pelaksanaan Akta baru ini telah membolehkan Majlis Pembangunan Sumber Manusia (MPSM) menjadi sebuah badan korporat dan kini dikenali sebagai Pembangunan Sumber Manusia Berhad (PSMB). Melalui pengkorporatan ini, PSMB lebih fleksibel dan

berfungsi mengikut kehendak sektor swasta terutama dari segi latihan dan program yang dilaksanakan (Kementerian Sumber Manusia 2007b).

Berkuatkuasa dari 1 Januari 2005 pula, KWPSM telah diperluaskan lagi kepada lapang industri di bawah sektor perkhidmatan iaitu industri jualan langsung, perkhidmatan pelabuhan, perkhidmatan sokongan dan penyenggaraan kejuruteraan, penyelidikan dan pembangunan, perkhidmatan pergudangan, perkhidmatan keselamatan, perkhidmatan hospital swasta dan perkhidmatan pasar raya besar, pasar raya dan gedung serbaneka. Majikan dari industri berkenaan yang mempunyai 10 orang pekerja dan ke atas juga adalah wajib berdaftar dengan PSMB. Bagi industri perkhidmatan pasar raya besar, pasar raya dan gedung serbaneka, mereka hanya perlu mendaftar sekiranya mempunyai 50 orang pekerja dan lebih. Seksyen 14(1) Akta Pembangunan Sumber Manusia Berhad, 2001, mengenakan suatu levi Pembangunan Sumber Manusia ke atas tiap-tiap majikan bagi setiap pekerjanya pada kadar satu peratus daripada upah bulanan pekerja. Peraturan 7 Peraturan-peraturan Pembangunan Sumber Manusia Berhad (Pendaftaran Majikan Dan Pembayaran Levi), 2001, menetapkan bahawa seseorang majikan yang liabel berdaftar, diwajibkan membayar levi Pembangunan Sumber Manusia bagi upah bulan pertama dan bulan-bulan berikutnya bermula dari tarikh mereka menjadi liabel. Pembayaran levi Pembangunan Sumber Manusia adalah tanggungjawab para majikan. Pada Rajah 1, dapat dilihat mengenai jumlah kutipan levi PSMB antara tahun 2002-2008 (Kementerian Sumber Manusia 2007b).

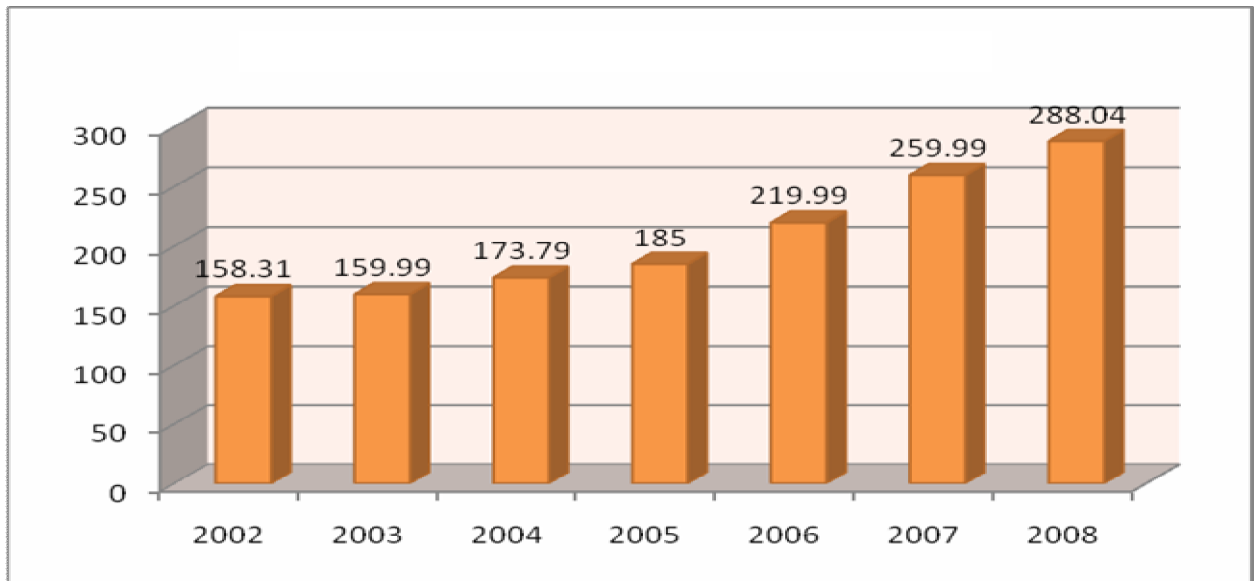


Rajah 1: Kutipan Levi Pembangunan Sumber Manusia (RM Juta)

Sumber: Kementerian Sumber Manusia (2007a, 2008).

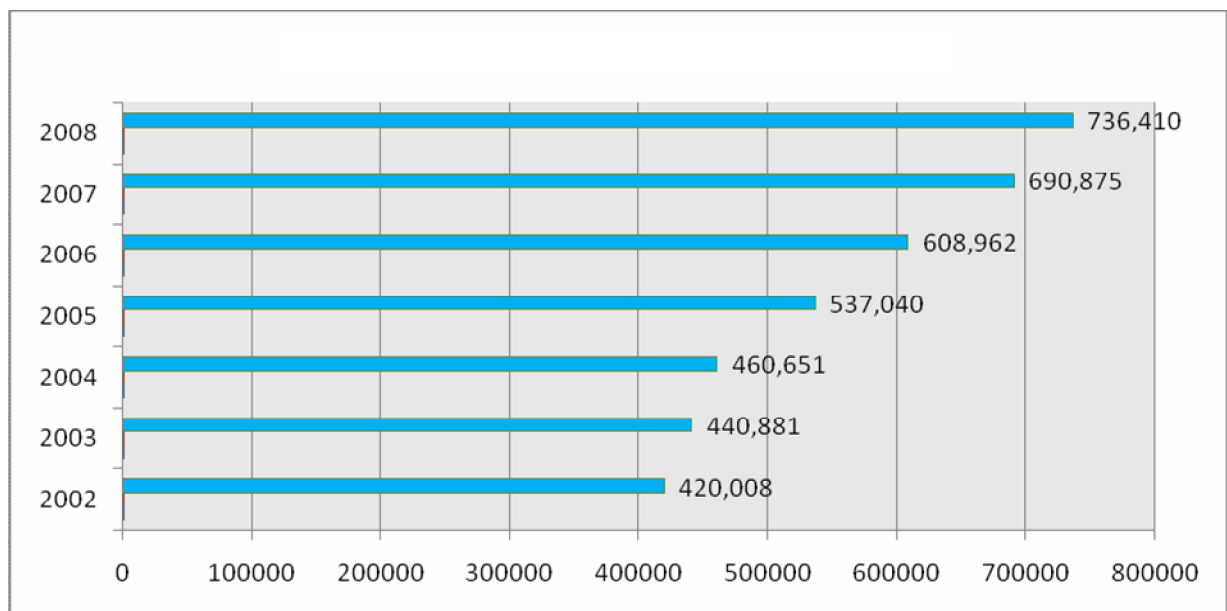
Pada tahun 2006, sebanyak RM289.29 juta levi Pembangunan Sumber Manusia telah dikutip, merekodkan peningkatan sebanyak 11.05 peratus berbanding dengan kutipan pada tahun 2005. Keadaan yang sama turut berlaku dalam bayaran geran latihan yang diluluskan untuk tujuan latihan semula pekerja turut merekodkan peningkatan kepada RM288 juta pada tahun 2008 berbanding RM260 juta pada tahun 2007. Jumlah geran latihan yang diluluskan pada tahun 2008 adalah 89.1 peratus daripada jumlah levi yang dikutip pada tahun berkenaan. Data tersebut adalah seperti di Rajah 1 dan 2 sebagai perbandingan antara jumlah kutipan levi dan geran latihan yang diluluskan. Pembayaran geran latihan telah meningkat kepada RM288.04 juta pada tahun 2008 berbanding RM158.31 juta dibayar pada tahun 2002.

Tempat latihan yang diluluskan juga telah meningkat kepada 736,410 merekodkan peningkatan sebanyak 6.6 peratus berbanding 690,875 pada tahun 2007.



Rajah 2: Bayaran Geran Latihan (RM Juta)

Sumber: Kementerian Sumber Manusia (2007a, 2008).



Rajah 3: Bilangan Tempat Latihan diluluskan

Sumber: Kementerian Sumber Manusia (2007a, 2008).

Setakat akhir tahun 1995, seramai 3,966 majikan di sektor perkilangan dan seramai 778 majikan di sektor perkhidmatan telah berdaftar dengan Majlis di bawah Akta Pembangunan Sumber Manusia 1992 (Lihat Jadual 1 untuk membandingkan bilangan pendaftaran majikan). Dalam pada itu, seramai 401 majikan telah berdaftar dengan PSMB pada tahun 1999. Jumlah terkumpul majikan yang berdaftar sehingga tahun 1999 ialah seramai 6352 majikan iaitu

4,948 majikan daripada sektor perkilangan dan seramai 1404 majikan daripada sektor perkhidmatan.

Jadual 1: Bilangan Majikan Baru Berdaftar 1995-2008

	Bil Majikan Baru Sektor Perkilangan				Bil Majikan Baru Sektor Perkhidmatan			
	1995	1999	2006	2008	1995	1999	2006	2008
Jumlah	3966	4948	298	439	778	1404	508	1065

Sumber: Kementerian Sumber Manusia (2002, 2007a, 2008)

Bilangan dan jumlah caruman levi daripada majikan berdaftar industri perhotelan dan perkhidmatan komputer masing-masing meningkat dari tahun 2005 hingga 2007. Begitu juga bilangan tempat latihan yang dihadiri oleh pekerja mereka juga meningkat kecuali industri perhotelan pada tahun 2007 seperti di Jadual 2.

Jadual 2: Bilangan Majikan & Pekerja Menghadiri Latihan Tahun 2005 – 2007

Industri Perhotelan				
Tahun	Jumlah Caruman Levi (RM)	Bilangan Majikan Berdaftar	Bilangan Tempat Latihan	Majikan Berdaftar pada tahun tersebut
2007	12,673,466.18	792	37,710	69
2006	11,885,679.74	758	40,870	27
2005	11,032,257.52	748	30,127	33
Industri Perkhidmatan Komputer				
2007	19,101,879.93	676	21,935	76
2006	17,997,706.94	641	17,556	140
2005	12,555,300.32	525	11,896	65

Sumber: Kementerian Sumber Manusia (2008).

METODOLOGI

Lokasi kajian ini tertumpu kepada syarikat berdaftar dengan PSMB yang beroperasi di sekitar Lembah Klang, Johor Bharu dan Pulau Pinang. Pembolehubah berkaitan latihan termasuklah jenis, tempoh, pembiayaan latihan dan bidang latihan. Prestasi pekerja pula merangkumi kadar upah, mobiliti kerjaya dan kepuasan kerja. Data primer untuk kajian ini dikutip menerusi soal selidik yang diedarkan kepada pekerja syarikat yang menerima skim latihan pada tahun 2006-2008 yang diluluskan oleh PSMB. Sebanyak 1,000 pekerja syarikat yang mengikuti skim latihan di bawah KWPSM menjadi sasaran kajian ini. Hanya 30.4 peratus dari saiz sampel kajian memberikan maklumbalas yang lengkap. Analisis regresi berbilang digunakan untuk melihat pengaruh impak kualiti latihan terhadap pekerja dan syarikat.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

(a) Latarbelakang Responden

Maklumbalas yang diperolehi menunjukkan sebanyak 42 peratus responden kajian ini adalah pekerja lelaki dan 58 peratus pekerja perempuan. Majoriti taburan pekerja mengikut kaum pula 49.8 peratus adalah melayu, diikuti kaum Cina 36.1 peratus, India 13.1 peratus dan lain-lain satu peratus. Di kalangan pekerja esekutif yang dikaji, 33.9 peratus berkelulusan SPM atau STPM, 19.4 peratus Diploma dan 43.1 peratus Sarjana Muda. Hampir keseluruhan (93.6 peratus) pekerja ini adalah pekerja tetap. Hanya 6.3 peratus adalah pekerja sementara dan kontrak. Sebahagian (51.8 peratus) pekerja ini adalah esekutif muda berumur antara 20 – 29 tahun. Hanya 34.2 peratus berumur 30 -39 tahun dan 10.7 peratus berumur 40-49 tahun. Jadual 3 menunjukkan di kalangan pekerja ini 63.5 peratus pernah menghadiri berbagai bentuk latihan sebelum menyertai syarikat dia bekerja sekarang. Prestasi kerja tahunan yang dilaporkan oleh pekerja dalam kajian ini meningkat dari purata 75.42 peratus tahun 2006, kepada purata 80.77 peratus tahun 2007 dan 87.28 peratus pada tahun 2008.

Jadual 3: Kekerapan Menghadiri Latihan Sebelum Bekerja Di Syarikat Ini

	Kekerapan	Peratus
Tidak pernah	111	36.5
1-2 kali	111	36.5
3-4 kali	59	19.4
> 5 kali	23	7.6
Total	304	100

Sumber: Kerja Lapangan 2008/2009.

(b) Kualiti Program Latihan

Pekerja yang menyertai program latihan yang dikelola oleh PSMB memberikan penilaian yang tinggi terhadap dua aspek iaitu kandungan program latihan ($M=3.800$, $SP=.438$) dan kebolehan pengajar ($M=3.777$, $SP=.560$). Menurut pekerja yang menghadiri program latihan ini, kandungan kursus yang diberikan adalah relevan dengan tugas semasa mereka, tidak duplikasi dengan kursus sebelum ini, sepadan dengan aras kesukaran, berguna untuk meningkatkan kerjaya dan pembangunan diri. Reaksi positif juga diberikan terhadap kualiti pengajar kerana memberikan bimbingan yang baik, berkepercayaan dan berpengalaman professional. Namun demikian dalam aspek pengelolaan program latihan, peralatan dan kemudahan latihan serta insentif menghadiri latihan berada pada tahap sederhana (Jadual 4).

Jadual 4: Kualiti Pengurusan Program Latihan

Kualiti latihan	Bilangan item	Min skor	Sisihan Piawai	Tahap
Kandungan program latihan	6	3.8005	.43828	Tinggi
Kebolehan pengajar	3	3.7770	.56050	Tinggi
Pengelolaan program latihan	4	3.6033	.45477	Sederhana
Peralatan dan kemudahan tempat latihan	3	3.5016	.55417	Sederhana
Insentif menghadiri program latihan	3	3.3967	.62155	Sederhana

Nota: Klasifikasi min skor, 1.00-2.33 = rendah, 2.34-3.67 = sederhana, 3.68 – 5.00 = Tinggi

Sumber: Kerja Lapangan 2008/2009.

(c) Impak Latihan Kepada Pekerja Dan Organisasi

Dua komponen impak utama yang disentuh adalah impak terhadap pekerja dan impak terhadap syarikat dari prespektif pekerja yang mengikuti latihan yang dikelola oleh PSMB. Impak terhadap pekerja yang diharapkan daripada latihan yang diberikan termasuklah meningkatkan pengetahuan kerja, komitmen perkerja terhadap kerja dan organisasi, aplikasi dan penyesuaian diri dengan teknologi terkini dan kepuasan kerja. Hasil kajian yang ditunjukkan oleh Jadual 5 mendapati dua aspek yang memberikan impak yang tinggi adalah peningkatan terhadap pengetahuan kerja (M=3.883, SP=.589) komitmen terhadap kerja dan organisasi (M=3.801, SP=0.537) serta kebolehan teknologi dan profesionalisme pekerja (M=3.787, SP=.516). Program latihan tersebut telah meningkatkan kefahaman mereka terhadap skop tugas, mendedahkan pengetahuan dan kemahiran terkini kerja sebenar. Penemuan ini selaras dengan penelitian Orpen (2000) yang mendapati jumlah latihan formal yang diterima pekerja di Australia telah meningkatkan keyakinan diri hasil dari peningkatan pengetahuan terhadap tugas hakiki mereka. Hasil penelitian Sahinidis dan Bouris (2006) yang melihat impak latihan yang diterima orang pekerja di Greek juga berupaya meningkatkan kepuasan, motivasi dan komitmen kerja. Program latihan yang diikuti juga secara langsung meningkatkan mutu kerja pekerja dengan bertambahnya kualiti produk dan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan syarikat mereka (M=3.719, SP=.591). Namun demikian impak terhadap kepuasan kerja, mobiliti kerjaya (M=3.665, SP=.583) dan produktiviti pekerja syarikat (M=3.660, SP=.576) hanya berada pada tahap sederhana. Produktiviti pekerja ini meliputi aspek pencapaian sasaran kerja, mengurangkan kecacatan produk/perkhidmatan, berkurangnya kemalangan di tempat kerja dan kerosakan peralatan kerja. Sekali pun program latihan yang diikuti memberikan impak sederhana terhadap produktiviti pekerja, namun penemuan ini selari dengan Dearden, Reed dan Van Reenan (2000) berjaya membuktikan latihan pekerja industri di British dan Pischke (2001) di German memberikan kesan langsung ke atas peningkatan produktiviti. Begitu juga dengan kajian Ying Chu Ng (2005) sama ada “*on-the-job training*, *off-the-job training* dan *informal training*” berupaya memberi kesan kepada produktiviti.

Jadual 5: Impak Program Latihan Terhadap Pekerja dan Syarikat

	Bilangan item	Min skor	Sisihan Piawai	Tahap
Pengetahuan terhadap tugas	4	3.8828	.58874	Tinggi
Teknologi dan profesionalisme kerja	5	3.7875	.51603	Tinggi
Komitmen terhadap kerja dan organisasi	6	3.8011	.53680	Tinggi
Kepuasan kerja dan mobiliti kerjaya	4	3.6648	.58323	Sederhana
Produktiviti pekerja syarikat	4	3.6598	.57646	Sederhana
Kepuasan pelanggan	4	3.7189	.59141	Tinggi

Nota: Klasifikasi min skor, 1.00-2.33 = rendah, 2.34-3.67 = sederhana, 3.68 – 5.00 = Tinggi
Sumber: Kerja Lapangan 2008/2009.

(d) Penentu Impak Program Latihan

Kualiti perkhidmatan latihan, merujuk kepada input, proses dan impak dari program latihan ditawarkan oleh institusi latihan (Chapman & Adam, 1998). Input dan proses latihan berkenaan merangkumi, a) kebolehan pengajar, b) kandungan program c) aspek kemudahan asas seperti peralatan latihan, bangunan dan bengkel, d) insentif menghadiri latihan dan e) pengelolan program latihan (Cuthbert 1996; Ka shing Woo 1998; Kwan & Ng 1999; Olfield

& Baron, 2000). Berdasarkan model fungsi pengeluaran pendidikan/latihan oleh Hanushek (1986, 1997) terbukti kualiti perkhidmatan latihan menyumbang kepada peningkatan kebolehan peserta program latihan (Becker & Powers 2001; Figlio 1999; Tang Yao 1997) dan kepuasan kerja (Ejaz & Noelker 2006; Jones, Jones, Latreille & Sloane 2008; Rowden & Conine 2005; Schmidt 2004) komitmen terhadap kerja (Hasniza Hamidun 2003). Oleh itu program latihan yang berkualiti membantu pekerja meningkatkan prestasi kerja dan kerjaya (Bedi 1997; Belfield & Fielding 2000; ILO 2001; Sirageldin 1979). Kelayakan pengajar berpengaruh secara langsung terhadap proses melatih tenaga kerja yang produktif (Bedi, 1997). Ianya termasuklah kemahiran pekerjaan khusus, kemahiran pedagogi, komitmen dan motivasi pengajar untuk memberikan latihan (Chapman & Adams 1998; Dougherty 1989). Program latihan yang mempunyai pengajar yang kurang berupaya interaksi boleh menjejaskan pencapaian pekerja yang dilatih. Hasil kajian ini terbukti menunjukkan kebolehan pengajar berpengaruh secara signifikan kepada peningkatan pengetahuan tugas pekerja yang dilatih ($\beta=.224, \rho<.01$), keupayaan pekerja mengaplikasi teknologi dan profesionalisme terkini ($\beta=.287, \rho<.01$), impak terhadap kepuasan kerja ($\beta=.294, \rho<.01$) dan komitmen pekerja terhadap kerja dan organisasi ($\beta=.261, \rho<.01$). Kesesuaian kandungan program latihan ($\beta=.504, \rho<.01$) dan pengelolaan program latihan ($\beta=.220, \rho<.01$) terbukti berpengaruh secara signifikan kepada peningkatan pengetahuan tugas peserta latihan. Kandungan program latihan yang disusun selari dengan keperluan pekerja bukan sahaja boleh meningkatkan lagi kebolehan pekerja menguasai teknologi dan profesionalisme kerja ($\beta=.254, \rho<.01$) malah memberi impak kepada kepuasan kerja ($\beta=.142, \rho<.10$) dan komitmen pekerja terhadap tugasnya dan organisasi ($\beta=.202, \rho<.01$) dia bekerja.

Peruntukan perbelanjaan mencukupi juga perlu untuk proses latihan berkenaan dan memastikan kualiti input - input yang dibeli termasuklah bangunan, perpustakaan, buku dan peralatan teknikal (Chapman & Adams 1998). Kajian Bedi (1997) mendapati kemudahan elektrik lebih berpengaruh berbanding nisbah meja-pelajar terhadap pencapaian peserta. Ini bermakna kemudahan infrastruktur mempengaruhi kualiti sumber manusia yang dilatih dan secara tidak langsung mempengaruhi prestasi pekerja yang dilatih. Peralatan latihan bukan sahaja signifikan kepada usaha menyemai kebolehan pekerja mengaplikasi teknologi dan profesionalisme terkini ($\beta=.096, \rho<.10$), malah memberi impak positif kepada kepuasan kerja ($\beta=.213, \rho<.01$) dan komitmen pekerja terhadap kerja dan organisasinya ($\beta=.112, \rho<.05$). Insentif latihan yang diberikan kepada pekerja untuk menghadiri latihan memberikan impak yang positif lagi signifikan terutamanya latihan yang berteraskan meningkatkan keupayaan aplikasi teknologi dan profesionalisme pekerja ($\beta=.077, \rho<.10$) dan akhirnya meningkatkan kepuasan kerja pekerja ($\beta=.129, \rho<.05$) (Jadual 6).

Jadual 6: Pengaruh Program Latihan PSMB terhadap Pekerja

Pembolehubah bebas	Pengetahuan tugas		Teknologi & profesionalisme		Kepuasan Kerja		Komitmen	
	β	Ralat	β	Ralat	β	Ralat	β	Ralat
Pemalar	.136	.259	.777	.242	.529	.282	.661	.250
Kandungan program	.504***	.075	.254***	.070	.142*	.081	.202***	.072
Peralatan latihan	.078	.056	.096*	.052	.213***	.061	.112**	.054
Insentif latihan	-.023	.048	.077*	.045	.129**	.052	.016	.046
Pengelolaan program latihan	.220**	.074	.101	.069	.084	.081	.260***	.071
Kebolehan pengajar	.224***	.058	.287***	.054	.294***	.063	.261***	.056
R ²	.444		.365		.324		.376	

R ² telaras	.435	.354	.313	.365
F	47.732***	34.366***	28.705***	36.005***
n	304	304	304	304

Nota: *** $\rho < .01$; ** $\rho < .05$; * $\rho < .10$.

Kajian Cosh, Hughes, Bullock & Potton (2003), Green (1997), Hansson (2007) dan Tamkin (2005) membuktikan bahawa pelaburan organisasi menerusi latihan pekerja akan meningkatkan prestasi syarikat. Jadual 7 menunjukkan semua komponen berkaitan latihan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap produktiviti pekerja dan kepuasan pelanggan. Melalui latihan pekerja dapat meningkatkan kualiti produk dan perkhidmatan, kuantiti jualan dan mengurangkan rungutan pengguna. Rosholm, et al. (2007) di Kenya dan Zambia juga mendapati latihan untuk meningkatkan produktiviti (upah) pekerja terutamanya latihan formal berbanding dengan latihan tidak formal khususnya firma berkala besar firma. Penemuan ini selari dengan Colombo dan Stanca (2008) terbukti latihan berupaya meningkatkan lebih produktiviti kepada pekerja kolar biru berbanding pekerja kolar putih dan begitu juga pekerja di German (Pischke 2001).

Jadual 7: Pengaruh Program Latihan PSMB terhadap Operasi Syarikat

Pembolehubah bebas	Produktiviti Pekerja		Kepuasan Pelanggan	
	β	Ralat	β	Ralat
Pemalar	.151	.258	-.069	.266
Kandungan program	.124*	.074	.324***	.077
Peralatan latihan	.219***	.055	.108*	.057
Insentif latihan	.112**	.047	.122**	.049
Pengelolaan program latihan	.140*	.074	.197**	.076
Kebolehan pengajar	.367***	.058	.279**	.060
R ²	.424		.418	
R ² telaras	.415		.408	
F	44.104***		42.877***	
n	304		304	

Nota: *** $\rho < .001$; ** $\rho < .05$; * $\rho < .10$.

KESIMPULAN

Sekalipun reaksi yang tinggi diberikan oleh pekerja sektor perhotelan terhadap kandungan dan kebolehan tenaga pengajar dalam skim latihan yang diluluskan oleh PSMB, namun dalam aspek pengurusan, peralatan dan kemudahan serta insentif yang diberikan oleh syarikat kepada pekerja untuk menghadiri latihan masih berada pada tahap sederhana. Program latihan ini juga memberikan impak yang tinggi kepada peningkatan pengetahuan, kemahiran penggunaan teknologi dan profesionalisme serta komitmen pekerja kepada kerja dan syarikat. Namun demikian impak terhadap produktiviti pekerja dan kepuasan kerja serta mobiliti kerjaya pekerja masih pada tahap sederhana. Secara keseluruhan input berkaitan latihan terbukti memainkan peranan penting dalam menentukan impak program latihan kepada pekerja dan syarikat.

Rujukan

- Becker, G.S. (1994). Investment in human capital: A theoretical analysis', in P. Cappelli (ed), *Training and development in public and private policy*, Aldershot: Dartmouth Publishing Company Limited.
- Becker, Gary S., (1962) "Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis," *Journal of Political Economy* LXX: 9 - 49.
- Becker, W.E., & Powers, J.R. (2000). Student's performance, attrition and class size given missing student data. *Economics of education review*, 20, 377-388.
- Bedi, A.S. (1997). The importance of school quality as a determinant of earnings in a developing country: Evidence from Honduras. *International journal educational development*, 17(4), 427-437.
- Belfield, C.R., & Fielding. A. (2000). Measuring the relationship between resources and outcomes in higher education in the UK. *Economic of education review*, 20, 589-602.
- Blundell, R., Dearden, L. & Meghir C. (1996). *The determinants and effects of work-related training in Britain*. Institute for fiscal studies.
- Blundell, R., Dearden, L. Meghir C. & Sianesi, B. (1999). Human capital investment: the returns from education and training to the individual, the firm and the economy. *Fiscal studies*, Vol 20 (1).
- Booth, A & Zoega, M. (2000) Job related training; who receives it and what is it worth?. *Oxford bulletin of economics and statistics*, Vol 53 (3).
- Bowers, N., & Swaim, P. (1994). Recent trends in job training. *Contemporary economic policy*, Vol 12 (1), 79-88.
- Chapman, D.W., & Adams, D. (1998). The quality of education in Asia: The perennial priority. *International journal of educational research*, 29, 643- 665.
- Colombo, E & Stanca, L (2008).The impact of training on productivity: Evidence from a large panel of firms, Milan: Economics Department, University of Milan Bicocca.
- Cosh, A. Hughes, A., Bullock, A & Potton, M (2003). The Relationship between Training and Business Performance, *Research Report RR454*, Department for Education and Skills,
- Cuthbert, P.F. (1996). Managing service quality in higher education: Is SERVQUAL the answer? Part 1. *Managing Service Quality*, 6(2), 11-6.
- Dearden, L., Reed, H. & Van Reenan, J. (2000). *Who gains when workers train? Training and corporate productivity in a panel British industries*. IFS Working paper No WP 00/04, Institute for fiscal studies.

- Dougherty, C. (1989). The costs effectiveness of national training systems in Developing Countries: Issues and experience. *Working Papers WPS171*, Washington D.C: The World Bank.
- Ejaz, F.K & Noelker, L.S., (2006). *Tailored and Ongoing Training Can Improve Job Satisfaction*, Cleveland: Margaret Blenkner Research Institute.
- Figlio, D. (1999). Functional form and the estimated effects of school resources. *Economics of education review*. 18: 241 – 252.
- Gasskov, V. (2000). *Managing vocational training systems: A handbook for senior administrators*, Geneva: International Labor Office (ILO).
- Green, F. (1997). *Review of information on the benefits of training for employers*. Research report 7, DfEE.
- Hansson, B. (2007). Company-based determinants of training and the impact of training on company performance. Results from an international HRM survey. *Journal of Personnel Review*. Vol. 36, No. 2, pp. 311 – 331. <http://www.emerald.dinsight.com>
- Hanushek, E.A. (1986). The economics of schooling: production and efficiency in public Schools. *Journal of economic literature*, XXIV, 1141–1177.
- Hanushek, E.A. (1997). Assessing the effects of school resources on student’s performance: An Update. *Educational evaluation and policy analysis*, 19(2), 141–164.
- Hasniza Hamidun (2003). The influence of training on employee’s work commitment and performance, Master Thesis: University Malaya.
- Holton, E.F. & Trott, J.W. (1996). Trends toward a closer integration of vocational education and human resource development. *Journal of vocational and technical education*, 12(2). <http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/JVTE/v12n2/holton.html>. (10/2/02).
- ILO. (2001). *Meeting the youth employment challenge. A guide for employers*. Geneva: International Labor Office,.
- ILO. (2003). *Learning and training for work in the knowledge society*. Geneva: International Labor Office.
- Jacinto, C. (2001). Vocational training programme and disadvantaged youth in Latin America: How to provide generic and vocational skills. *International conference of linking work, skills and knowledge: Learning for survival and growth*. 10-12 September, Interlaken, Switzerland
- Jones, M.K, Jones, R.J, Latreille, P.L, Sloane, P.J. (2008). Training, job satisfaction and workplace performance in Britain: Evidence from WERS 2004, *Discussion Paper No. 3677*, Institute for the study of labor.

- Kanapathy, V. (1997). *Labour market issues and skills training: Recent development in Malaysia*. Pacific economic cooperation council human resource development task force meeting, 30-31 May, Montreal, Canada.
- Ka-shing Woo. (1998). Developing a scale for measuring service quality perception in distance education. *Journal of Customer Service in Marketing & Management*, 4(4), 31-45.
- Kementerian Sumber Manusia. (2007a). Maklumat statistic. <http://www.mohr.gov.my/makluan/key.htm>. (9/12/2007).
- Kementerian Sumber Manusia (2007b). General guidelines on the human resources development fund. Kuala Lumpur: Kementerian Sumber Manusia.
- Kementerian Sumber Manusia. (2008). Laporan tahunan PSMB 2008. Kuala Lumpur: Kementerian Sumber Manusia.
- Kementerian Sumber Manusia. (2002). Laporan tahunan PSMB 2002. Kuala Lumpur: Kementerian Sumber Manusia.
- Klees, S.J. (1991). The economics of education: Is that all there is? *Comparative education review*, 35(4), 721-734.
- Kwam, P.Y.K., & Ng. P.W.K. (1999). Quality indicators in higher education: Comparing Hong Kong and China's students. *Managerial auditing journal*, 14 (1/2), 20-27.
- Lewin, K.M. (1998). Education in emerging Asia: Patterns, policies and futures into the 21st Century. *International Journal of Educational Development*, 18(2), 81-118.
- Malaysia. (2001a). *Eight Malaysia Plan 2001-2005* . Kuala Lumpur: Perbadanan Percetakan Negara.
- Malaysia. (2001b). *The Third Outline Perspective Plan 2001-2010* . Kuala Lumpur: Perbadanan Percetakan Negara.
- Malaysia. (2002). *Knowledge-Based Economy Master Plan*. Kuala Lumpur: Institute of strategic and international studies (ISIS).
- Malaysia. (2006). *Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9)*. Kuala Lumpur : Perbadanan Percetakan Negara.
- Masri, M.W. (1999). The changing demands of the 21st century: Challenges to technical and vocational education. *Second international congress n technical and vocational education*, 26- 30 April. Seoul: Republic of Korea.
- McKenna, C. J. (1996). Education and distribution of unemployment. *European journal of political economy*, 12: 113-132.
- Mincer, J. A. (1974), *Schooling, Experience, and Earnings*. Columbia UP: New York.

- OECD. (1999). *Human capital investment: An international comparison*. Paris: Center for educational and innovation.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perception of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality assurance in education*, 8 (92), 85–95.
- Orpen, C. (2000). The Impact Of Self-efficacy On The Effectiveness of Employee Training, *Journal of Workplace Learning*, Vol. 11 No.4, pp. 119 – 122.
- Pischke, J.S., (2001). Continuous training in Germany, *Journal of population economics*, Vol 14:523-548.
- Prime Minister's Department. (2007). Datuk Seri Abdullah Bin Haji Ahmad Badawi Speech at the Mid-Term Review Ninth Malaysia Plan 2006-2010, Putrajaya: Prime Minister's Department.
- Psacharopoulos, G., & Patrinos, H. A. (1993). Secondary vocational education and earnings in Latin America. *The vocational aspect of education*, 45(3), 229-238.
- Rosholm, M. Nielsen, H.Y., & Dabalén, A. 2007. *Evaluation of Training in African Enterprises*. 84: 310-329, <http://www.sciencedirect.com>
- Rowden, R.W. & Conine Jr, C.T. (2005). The impact of workplace learning on job satisfaction in small US commercial banks. *Journal of workplace learning*, vol 17 94), 215-230.
- Sahinidis, A.G. & Bouris, J. (2006). Employee perceived training effectiveness relationship to employee attitudes. *Journal of European Industrial Training*, Vol. 32 No.1, pp. 63-76.
- Schmidt, H. (1999). Challenges to technical and vocational education. *Second international UNESCO congress on technical and vocational education*. Seoul, Republic of Korea, 26-30 April.
- Schmidt, S.W. (2004). The Relationship Between Satisfaction With On-The-Job Training And Overall Job Satisfaction, Presented at the Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, Indiana University, Indianapolis, IN, October 6-8.
- Schultz, T. (1961). Investment in Human Capital. *American Economic Review* vol. 51, no. 1 (March): 1-17.
- Sirageldin, I. (1979). *Research in human capital and development: A research report*. Greenwich: JAI press Inc.
- Tamkin, P. (2005). *The contribution of skills to business performance*. Brighton: Institute for employment studies.
- Tan, H.W., & Gill, I. S. (2000). Malaysia. Dalam *Vocational education and training reform*, Indermit S.Gill, Fluitman, F & Amit Dar (ed), 218-260. New York: Oxford University Press.

Tang Yao. (1997). School effectiveness in Taiwanese vocational education: A multi-level analysis. *Education economics*, 5(1), 3-27.

Tsang, M.C. (2000). *The economics and resources of education*. Dalam Rutledge international companion to education, Moon, B. Brown & Ben Perez. M (eds). London: Routledge.

Violas, P.C. (1981). Reflection on theories of human capital, skills training and vocational education. *Educational theory*, 31(2), 137-151.

Ying Chu Ng. 2005. Economics of Education Review. *Training Determinants and Productivity Impact of Training in China: A Case of Shanghai*. 24: 275-295 (online). <http://www.sciencedirect.com>

Abd Hair Awang¹, Rahmah Ismail², Zulridah Mohd Noor² & Salma Hamzah²

¹Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan Dan Persekitaran,
Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia
Email: hair@ukm.my

²Pusat Pengajian Ekonomi
Fakulti Ekonomi dan Perniagaan
Universiti Kebangsaan Malaysia
Email: rahis@ukm.my, oe@ukm.my