

Mengukur Daya Saing Pekerja dalam Sektor Perkhidmatan di Malaysia: Pembentukan Indeks Daya Saing

Measuring Workers' Competitiveness in Malaysia's Services Sector: Formulating the Competitiveness Index

ISHAK YUSSOF, ZULKIFLY OSMAN & RAHMAH ISMAIL

ABSTRAK

Ekonomi Malaysia perlu berdaya saing untuk menghadapi cabaran globalisasi agar dapat terus kekal maju dan mampan, terutama dalam sektor peneraju utama pertumbuhan ekonomi negara pada masa hadapan seperti sektor perkhidmatan. Memandangkan kegiatan dan bentuk output sektor perkhidmatan amat rapat hubungannya dengan input sumber tenaga manusia, maka pasti sekali daya saingnya turut bergantung kepada daya saing pekerjanya. Oleh itu, adalah penting indeks daya saing pekerja dijadikan sebagai ukuran tingkat daya saing sektor berkenaan. Artikel ini bertujuan membentuk dan seterusnya menganalisis indeks daya saing pekerja berdasarkan data 1,136 pekerja sub-sektor perkhidmatan meliputi perkhidmatan pendidikan, kesihatan dan ICT. Indeks daya saing yang dibentuk merupakan gabungan kepada indeks kebolehan dan indeks prestasi kerja. Hasil analisis menunjukkan indeks kebolehan pekerja berada pada tahap yang agak tinggi bagi semua sub-sektor perkhidmatan yang dikaji. Sebaliknya, indeks prestasi berada pada tahap yang agak sederhana bagi kesemua sub-sektor berkenaan. Ini menyebabkan indeks komposit daya saing pekerja dalam sektor berkenaan berada pada tahap yang agak sederhana. Analisis selanjutnya menunjukkan bahawa aspek kepuasan kerja dan aspek persekitaran kerja dikenal pasti sebagai faktor yang mempengaruhi tahap daya saing pekerja dalam sektor yang dikaji. Sehubungan itu, untuk meningkatkan daya saing pekerja dalam sub-sektor perkhidmatan terlibat, usaha-usaha perlu diarahkan kepada memperbaiki aspek kepuasan dan persekitaran kerja.

Kata kunci: sumber manusia, daya saing, indeks, kebolehan, prestasi

ABSTRACT

Malaysia's economy has to be very competitive to face new globalisation challenges in order to enhance and remain sustainable, especially among its leading sectors such as the services sector. Since the nature of activities and output within the services sector are closely related to its available human resources, it is likely that the competitiveness of this sector is also very much dependent on the competitiveness of its workers. Thus, it is crucial to examine the workers' competitiveness using a suitable index in an attempt to measure the competitiveness of the sector. The purpose of this article therefore is to compose and subsequently analyse the workers' competitiveness index based on data collected from 1,136 workers in the services sub-sectors that include education, health and ICT services. The competitiveness index in this study is a composite index comprising the workers' competency index and performance index. Our results show that the competency index is relatively high for all sub-sectors studied. In contrast, the performance index for all sub-sectors is still at a moderate level. Subsequently, the level of the composite index for workers' competitiveness is also moderate. Subsequent analysis shows that workers' satisfaction and the working environment significantly affect the level of workers' competitiveness within the sub-sectors in the service sector. Thus, in order to increase the competitiveness index within the sub-sectors, it is crucial to improve the level of workers satisfaction and their working environment.

Keywords: human resource, competitiveness, index, competency, performance

PENDAHULUAN

Saingan luar berkait dengan ekonomi dan perdagangan bukan sesuatu yang baru bagi Malaysia. Sejak sebelum Merdeka lagi, ekonomi Malaysia sudah terdedah kepada persekitaran luar yang sedemikian rupa. Cuma dalam perkembangan ekonomi dunia semasa keadaan persaingannya adalah lebih meluas dan semakin sengit. Hakikatnya, terlampau banyak negara yang terlibat

dalam persaingan ini dan begitu banyak pula sektor-sektor ekonomi sesebuah negara yang terdedah kepada persaingan luar tersebut (Ohmae 1990; Reich 1991; Jones 2002). Oleh itu untuk terus maju ke hadapan, ekonomi Malaysia, khususnya sektor-sektor yang menjadi peneraju utama ekonomi negara harus terus mengukuhkan daya saing masing-masing secara berterusan (World Bank 2007).

Dalam konteks ekonomi Malaysia, selain sektor keluaran pertanian dan sektor pembuatan, mutakhir ini didapati sektor perkhidmatan juga turut terdedah secara langsung kepada persekitaran dan persaingan luar. Memandangkan peranan dan sumbangan sektor ini kini semakin penting kepada ekonomi negara dan akan menjadi peneraju utama kepada pertumbuhan ekonomi pada masa hadapan, maka daya saing sektor perkhidmatan harus diberi perhatian khusus (Malaysia 2006). Cuma dalam sektor ini, memandangkan output yang terlibat adalah dalam bentuk kualiti perkhidmatan yang diberikan, maka sudah pasti ianya mempunyai hubungan rapat dengan kebolehan sumber manusia sedia ada. Oleh yang demikian, daya saing sektor ini tidak akan terlepas dari dipengaruhi oleh daya saing pekerjaanya. Ini bermakna tahap daya saing sektor perkhidmatan ini boleh juga diukur dengan berpandukan kepada indeks daya saing pekerjaanya.

Petunjuk ekonomi semasa menunjukkan sektor perkhidmatan memainkan peranan penting kepada ekonomi negara. Dalam tempoh RMK-9 (2006-2010), sektor berkenaan telah bertumbuh pada kadar 6.8% setahun dan merupakan penyumbang utama kepada pertumbuhan ekonomi Malaysia. Pada tahun 2010, sektor perkhidmatan menyumbang 58.0% kepada KDNK negara. Sektor ini dijangka bertumbuh pada 7.2% setahun dalam tempoh RMK-10 dan sumbangan terhadap KDNK meningkat kepada 61.1% menjelang tahun 2015 (Malaysia 2010). Kajian ini memberi tumpuan khusus kepada tiga sub-sektor perkhidmatan yang telah dikenal pasti sebagai sebahagian daripada dua belas Bidang Ekonomi Utama Negara seperti yang termaktub dalam RMK-10 (2011-2015). Sub-sektor berkenaan adalah perkhidmatan teknologi maklumat (ICT), perkhidmatan pendidikan dan kesihatan swasta. Pada tahun 2009, sub-sektor perkhidmatan ICT menyumbang sebanyak 9.8% kepada KDNK nasional dan sumbangan ini dijangka meningkat kepada 10.2% menjelang tahun 2015. Sub-sektor pendidikan swasta pula telah berkembang sebanyak 44% sejak tahun 2005 untuk menyumbang sebanyak RM7 bilion pada tahun 2008. Pada masa ini Malaysia menerima antara 2-3% pelajar antarabangsa. Negara mensasarkan untuk menarik lebih 150,000 pelajar antarabangsa menjelang tahun 2015. Manakala sub-sektor kesihatan swasta telah berkembang sebanyak 12.3% antara tahun 2006-2008. Dalam tempoh berkenaan, Malaysia telah berjaya menarik lebih 1 juta pesakit asing dengan jumlah penerimaan sebanyak RM800 juta (Malaysia 2010).

Kedudukan sektor perkhidmatan, terutamanya ketiga-tiga sub-sektor yang dinyatakan di atas dalam ekonomi Malaysia adalah sangat penting. Justeru, daya saing pekerja dalam sektor berkenaan perlu berada pada tahap yang tinggi agar sektor ini dapat bersaing di peringkat global. Untuk maksud ini, artikel ini bertujuan membentuk indeks daya saing pekerja bagi beberapa sub-sektor perkhidmatan terpilih, iaitu sub-sektor perkhidmatan kesihatan, sub-sektor perkhidmatan

pendidikan, dan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT). Kedudukan daya saing pekerja dan seterusnya kedudukan daya saing sub-sektor berkenaan dapat diketahui melalui pembentukan indeks ini.

Memandangkan sub-sektor berkenaan merupakan komponen terpenting bagi sektor perkhidmatan keseluruhannya, maka indeks yang bakal dibentuk ini boleh dijadikan proksi kepada daya saing sektor perkhidmatan. Selain itu, indeks tersebut juga boleh diguna untuk tujuan perbandingan tahap pencapaian daya saing pekerja antara sub-sektor berkenaan seperti yang akan dibincangkan dalam bahagian kelima artikel ini. Sebelum itu, bahagian kedua artikel ini terlebih dahulu membincangkan konsep daya saing dan kepentingannya. Perbincangan dalam bahagian ketiga akan ditumpukan kepada dimensi dan komponen ukuran daya saing pekerja dan diikuti dengan perbincangan mengenai profil skor bagi dimensi kebolehan dan dimensi prestasi responden dalam bahagian ketiga. Bahagian keenam mengemukakan rumusan terhadap kajian ini.

KONSEP DAYA SAING PEKERJA DAN KEPENTINGANNYA

Daya saing pekerja mengikut pendekatan ekonomi neo-klasik dikaitkan dengan kos buruh murah. Pekerja dianggap sama seperti input pengeluaran yang lain, iaitu yang dipentingkan ialah bilangan mereka. Apabila ekonomi berkembang dan kesan proses globalisasi, persepsi sedemikian mula berubah. Dalam teori modal manusia umpamanya, aspek kualiti pekerja telah diberi tumpuan utama (Schultz 1961; Becker 1962, 1964). Layanan majikan terhadap pekerja juga turut berubah. Fenomena ini paling ketara apabila sektor perkhidmatan menjadi sumber kegiatan utama ekonomi dan permintaan terhadap pekerja berkemahiran tinggi menjadi semakin meningkat (Kaldor 1967; Rowtorn & Ramasamy 1997).

Pada masa kini, konsep daya saing pekerja tidak lagi bergantung semata-mata kepada bilangan dan kos atau upahnya yang rendah tetapi lebih melibatkan ciri-ciri lain seperti kemahiran dan kebolehan pekerja (Dessler et al. 2004; Werther & Davis 1996). Dalam hal ini, upah atau kos pekerja tidak semestinya perlu rendah. Sebaliknya daya saing pekerja bertambah apabila upah meningkat. Kajian yang pernah dijalankan di Malaysia menunjukkan bahawa upah dan produktiviti mempunyai hubungan positif sepertimana yang diutarakan dalam teori upah efisien (Zulkifly Osman & Mohd Azlan Shah Zaidi 2002).

Secara umumnya daya saing pekerja bolehlah dibahagikan kepada dua yang utama, iaitu kebolehan yang dimiliki oleh seseorang pekerja dan prestasi yang ditunjukkan dalam melaksanakan kerja atau tugas yang diberikan (Wood & Lange 2000; McConnell 2001; Zuniga 2004; SCANS 1991, 1994). Mengikut Vroom (1964), kebolehan adalah keupayaan atau kekuatan individu

dalam melaksanakan tugas dan ianya juga merupakan satu ciri yang agak stabil. United Engineers Malaysia (UEM Group 2007) pula mendefinisikan kebolehan individu berdasarkan kepada beberapa kriteria penting iaitu perancangan dan penyusunan, komunikasi, menganalisis dan menyelesaikan masalah, memfokuskan orientasi pelanggan, pembangunan kakitangan, kepimpinan, berorientasikan pencapaian, membuat keputusan dan kerjasama berpasukan untuk mencapai matlamat sesebuah organisasi. Hasil kajian yang dijalankan oleh Vroom (1964) juga mendapati bahawa prestasi kerja merupakan satu kombinasi hasil gabungan antara kebolehan dan motivasi di mana kebolehan adalah keupayaan individu untuk melaksanakan tugas dan merupakan satu ciri yang stabil. Manakala Robbins (1978) pula mendefinisikan prestasi kerja sebagai keupayaan seseorang pekerja untuk mencapai objektif atau matlamat organisasi.

Walaupun aspek daya saing pekerja adalah agak luas dan mungkin sukar diukur, namun terdapat banyak kajian dijalankan untuk melihat sejauh mana aspek berkenaan memberi kesan terhadap produktiviti pekerja dan seterusnya daya saing firma. Corvers (1996) contohnya mendapati usaha meningkatkan daya saing pekerja berupaya meningkatkan kedudukan daya saing firma di kalangan negara Kesatuan Eropah. Ini kerana pekerja yang berdaya saing berupaya menggunakan kebolehannya untuk menjana nilai tambah produk serta mengeksploitasi jaringan dalam dan luar firma untuk mengukuh dan meningkatkan daya saing firma sehingga ke peringkat global (Drake 1998). Teori daya saing nasional Porter (1990) pula mengklasifikasikan keadaan faktor yang merangkumi tenaga kerja sebagai salah satu punca kepada daya saing firma. Proses transformasi ekonomi dan kesan globalisasi menyebabkan ekonomi sesebuah negara tidak lagi boleh bergantung kepada kos buruhnya yang murah semata-mata. Sebaliknya, bagaimana meningkatkan kualiti tenaga kerja yang ada supaya setanding dengan keperluan pengeluaran semasa di peringkat tempatan dan global.

DIMENSI DAN KOMPONEN UKURAN DAYA SAING PEKERJA

Artikel ini cuba membentuk indeks daya saing pekerja berasaskan data primer yang diperolehi melalui hasil

soal selidik ke atas 1,136 orang responden pekerja dalam sektor perkhidmatan. Mereka ini terdiri daripada pegawai eksekutif syarikat-syarikat dalam sektor perkhidmatan kesihatan, sektor perkhidmatan pendidikan dan sektor ICT. Data dalam Jadual 1 menunjukkan pecahan responden mengikut subsektor perkhidmatan yang dikaji melibatkan 567 orang dalam sektor pendidikan, 368 responden dalam sektor ICT dan 201 responden lagi dalam sektor kesihatan. Pemilihan sampel dibuat berdasarkan kawasan yang difikirkan mempunyai kepentingan sektor perkhidmatan yang tinggi, iaitu Selangor (577), Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (366), Johor Bahru (115) dan Pulau Pinang (88). Kaedah pengumpulan data adalah dengan menggunakan soal selidik berstruktur yang diedarkan kepada responden melalui pos dan dipungut semula dengan menggunakan khidmat pembanci.

JADUAL 1. Bilangan Responden mengikut Subsektor Perkhidmatan

Subsektor	Jumlah	(%)
Subsektor pendidikan	567	(49.9%)
Subsektor kesihatan	201	(17.7%)
ICT	368	(32.4%)
Jumlah keseluruhan	1,136	(100.0)

Sumber: Kerja Lapangan 2007.

Dalam soal selidik berkenaan, daya saing pekerja dibentuk berasaskan kepada dua dimensi utama, iaitu dimensi kebolehan dan dimensi prestasi kerja. Pencapaian setiap dimensi ini ditentukan oleh beberapa indikator dengan bilangan konstruk tertentu bagi mengukurnya.

Dimensi kebolehan umpamanya dipecahkan kepada enam indikator kemahiran (kebolehan), iaitu indikator berkomunikasi dan interpersonal; indikator membuat keputusan dan penyelesaian masalah; indikator pengetahuan teknologi maklumat (ICT); indikator kepimpinan dan kerja berpasukan; indikator perancangan kerja; dan indikator kemahiran berfikir. Setiap dua daripada indikator tersebut akan dikumpulkan ke dalam tiga komponen utama, iaitu komponen kebolehan kognitif (*knowledge*), komponen kebolehan fungsian (*functional*) dan komponen kebolehan sosial seperti dalam Jadual 2. Perlu dijelaskan di sini bahawa penilaian terhadap pencapaian bagi kesemua indikator kebolehan ini yang terdapat dalam ketiga-tiga komponen tersebut adalah ditentukan melalui persepsi pekerja.

JADUAL 2. Dimensi Kebolehan Pekerja

Komponen (<i>j</i>)	Indikator (<i>k</i>)	Jumlah konstruk (<i>l</i>)
Kognitif	a. Kemahiran berfikir (pengetahuan)	5
	b. Kemahiran ICT (teknologi maklumat)	4
Fungsian	a. Kebolehan buat keputusan & selesai masalah	5
	b. Aspek perancangan kerja	5
Sosial	a. Kemahiran berkomunikasi dan interpersonal	9
	c. Kemahiran kepimpinan dan kerja berpasukan	12

Sumber: Soal selidik 2007.

Oleh sebab setiap komponen kebolehan (*j*) mempunyai kepentingan berbeza terhadap dimensi kebolehan pekerja, maka setiap satunya turut diberikan nilai wajar yang berbeza. Komponen kognitif umpamanya, yang dianggap paling penting kerana ia melibatkan tingkat pemilikan pengetahuan, diberikan wajar tertinggi, iaitu 50%. Komponen fungsian dan komponen sosial, yang dianggap tidak sepenting komponen pengetahuan pula, diberikan wajar masing-masingnya sebanyak 30% dan 20%.

Seperti yang disebutkan bahawa pengukuran bagi setiap indikator dibuat berasaskan kepada beberapa pernyataan atau konstruk yang telah disediakan dalam soal selidik. Jumlah kesemua konstruk ialah sebanyak 40, dan setiap satunya menggambarkan ciri-ciri kemahiran yang dinyatakan melalui pernyataan yang difikirkan sesuai bagi mengukur daya saing pekerja menerusi kebolehan

individu. Setiap satu pernyataan atau konstruk berkenaan akan diberi nilai oleh pekerja berdasarkan nilai 5 skala Likert, iaitu 1 = Lemah, 2 = Rendah, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik, dan 5 = Cemerlang mengikut pandangan kebolehan masing-masing.

Kaedah penilaian yang serupa diguna pakai bagi mengukur dimensi prestasi pekerja. Dimensi ini mengandungi dua komponen utama, iaitu komponen prestasi indikatif dan komponen prestasi persepsi (Jadual 3). Nilai wajar bernilai 60% diberikan kepada komponen prestasi indikatif, memandangkan ianya merupakan ukuran paling baik bagi mendapatkan gambaran tentang prestasi kerja seseorang pekerja. Bakinya wajar sebanyak 40% diberikan untuk komponen prestasi persepsi kerana ukurannya hanya melibatkan pandangan pekerja.

JADUAL 3. Dimensi Prestasi Pekerja

Komponen (<i>j</i>)	Indikator (<i>k</i>)	Jumlah konstruk (<i>l</i>)
Prestasi Indikatif	a. Upah	-
	b. Markah penilaian prestasi tahunan	-
Prestasi Persepsi	a. Persepsi prestasi kemahiran generik	5
	b. Persepsi prestasi kemahiran khusus	3

Sumber: Soal selidik 2007.

Komponen prestasi indikatif diukur dengan menggunakan indikator upah dan pencapaian markah penilaian prestasi tahunan perkerja. Sementara itu, komponen prestasi persepsi yang terdiri daripada prestasi generik dan prestasi khusus diukur berasaskan kepada beberapa kenyataan tanggapan pekerja. Bagi prestasi bidang generik, ia melibatkan lima konstruk, iaitu dengan merujuk kepada kualiti kerja; kuantiti kerja yang dihasilkan; pengetahuan tentang tugas; kebergantungan; dan kemampuan untuk melakukan pembaharuan. Sementara itu, prestasi bidang khusus pula terlibat tiga konstruk meliputi prestasi berkaitan interpersonal; berkomunikasi; dan teknikal. Seperti sebelum ini, indikator generik dan khusus bagi komponen prestasi di dalam dimensi persepsi pekerja juga diukur berasaskan pernyataan atau konstruk yang dinilai mengikut skala *Likert* 1 hingga 5, iaitu 1 = Lemah, 2 = Rendah, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik, dan 5 = Cemerlang.

Dimensi kebolehan dan prestasi pekerja yang dibentuk menggunakan indikator-indikator yang dijelaskan dalam Jadual 2 dan Jadual 3 mempunyai kekuatan dan batasannya yang tersendiri. Kelebihan indikator-indikator tersebut ialah ianya dibentuk berdasarkan jumlah konstruk yang mencukupi untuk menggambarkan tahap kebolehan dan prestasi pekerja mengikut persepsi pekerja itu sendiri. Malah indikator gaji dan penilaian prestasi adalah lebih baik kerana ianya merupakan pencapaian sebenar pekerja terlibat, bukan lagi berdasarkan persepsi mereka semata-mata. Penggunaan indikator gaji dan markah penilaian prestasi hanya kurang sesuai sekiranya sistem gaji dan sistem

penilaian prestasi pekerja dalam sektor berkenaan mempunyai masalah.

PROFIL NILAI SKOR BAGI DIMENSI KEMAMPUAN DAN DIMENSI PRESTASI RESPONDEN

Seperti yang dinyatakan sebelum ini, bagi membentuk indeks daya saing pekerja, ukurannya akan dibuat berasaskan dua dimensi utama, iaitu dimensi kebolehan dan dimensi prestasi kerja. Perincian nilai skor terhadap pencapaian bagi kedua-dua dimensi berkenaan adalah seperti berikut:

NILAI SKOR DIMENSI KEMAMPUAN

Terdapat enam indikator kemahiran yang dinilai dalam dimensi ini, iaitu berkomunikasi dan interpersonal; membuat keputusan dan penyelesaian masalah; teknologi maklumat (ICT); kepimpinan dan kerja berpasukan; perancangan kerja; dan kemahiran berfikir. Penilaian terhadap indikator-indikator ini dibuat berasaskan kepada 40 konstruk atau pernyataan yang berkaitan dengan pemilikan kemahiran atau kebolehan individu pekerja.

Berdasarkan nilai skor yang diperolehi dalam Jadual 4, pencapaian kemahiran tertinggi dalam kalangan responden untuk keseluruhan sektor adalah bagi indikator pemilikan kemahiran ICT. Secara keseluruhan, pekerja dalam ketiga-tiga sub-sektor perkhidmatan yang terlibat berpendapat bahawa mereka mempunyai kebolehan ICT yang sangat baik dengan nilai purata skor 4.085

JADUAL 4. Min Skor bagi Indikator Dimensi Kebolehan mengikut Sub-sektor

Bil	Indikator	Pendidikan	Kesihatan	ICT	Min
1	Komunikasi & Interpersonal	3.920	3.993	3.836	3.906
2	Membuat keputusan & selesai masalah	3.875	3.918	3.879	3.884
3	ICT (Teknologi Maklumat)	4.129	3.789	4.181	4.085
4	Kepimpinan & Kerja Berpasukan	3.862	3.926	3.828	3.863
5	Perancangan Kerja	3.761	3.830	3.726	3.762
6	Kemahiran Berfikir	3.790	3.756	3.724	3.763

Sumber: Kerja Lapangan 2007

mata. Ini diikuti dengan pencapaian dalam kemahiran berkomunikasi dan interpersonal. Namun begitu, pencapaian nilai skor bagi indikator-indikator lain adalah tidak jauh berbeza dan berada dalam lingkungan baik atau menghampiri sangat baik.

Bagaimanapun, perbandingan antara subsektor menunjukkan bahawa sub-sektor perkhidmatan ICT menerajui nilai min skor dalam indikator pemilikan kemahiran ini (ICT) dengan 4.181 mata. Seperti yang diduga, pencapaian ini adalah bersesuaian dengan bidang kerja sub-sektor perkhidmatan ICT yang sememangnya menggunakan pelbagai perisian dalam menghasilkan pengeluaran perkhidmatan sub-sektor tersebut. Sementara itu, sub-sektor perkhidmatan kesihatan mencatatkan min skor yang paling rendah, iaitu 3.789 mata.

Namun begitu, bagi indikator yang melibatkan kebolehan atau kemahiran berkomunikasi dan interpersonal, sub-sektor kesihatan mendominasi kebanyakan ciri-ciri yang terdapat dalam indikator tersebut jika dibandingkan dengan sub-sektor lain dengan nilai min skor 3.993 mata. Sub-sektor perkhidmatan ICT mencatatkan nilai min skor yang terendah, iaitu 3.836 mata.

Bagi indikator kemahiran membuat keputusan dan menyelesaikan masalah, secara keseluruhannya bagi ketiga-tiga sub-sektor perkhidmatan, jumlah purata catatan mata ialah 3.884, dan sekali lagi responden dalam sub-sektor kesihatan mencatatkan nilai tertinggi, iaitu 3.918 mata berbanding dengan sub-sektor pendidikan (3.875 mata) dan ICT (3.879 mata).

Seperti yang diterangkan dalam Jadual 2, terdapat 12 ciri dalam indikator kepimpinan dan kerja berpasukan bagi mengukur kebolehan berkenaan. Secara keseluruhannya, Jadual 4 menunjukkan bahawa pekerja bagi ketiga-tiga sub-sektor terlibat mempunyai kebolehan yang baik dalam memimpin dan melakukan kerja secara berpasukan dengan nilai min skor keseluruhan sebanyak 3.863 mata. Jika dilihat secara perbandingan, bagaimanapun sub-sektor kesihatan menunjukkan nilai min skor yang lebih tinggi (3.926 mata) jika dibandingkan dengan sub-sektor lain.

Kebolehan responden atau pekerja dalam perancangan kerja merupakan aspek kebolehan spesifik dan analitikal yang tergolong dalam tingkat kemahiran yang bersifat *soft skills*, dan ianya amat diperlukan untuk membolehkan seseorang pekerja melakukan pekerjaan dengan lebih cekap dan berkesan. Jadual 2 menunjukkan sebanyak lima

ciri penting dinyatakan bagi mengukur aspek kebolehan dalam perancangan kerja. Hasil kajian menunjukkan bahawa nilai min skor dalam indikator kebolehan bagi aspek perancangan kerja didapati tidak banyak perbezaan jika dilihat secara perbandingan antara ketiga-tiga sub-sektor terlibat. Jadual 4 menunjukkan bahawa nilai min skor keseluruhan adalah sebanyak 3.762 mata. Sub-sektor kesihatan bagaimanapun menguasai kebolehan dalam perancangan kerja dengan nilai min skor sebanyak 3.830 mata.

Dari aspek kebolehan kemahiran berfikir pula, Jadual 4 menunjukkan bahawa secara keseluruhannya pekerja dalam ketiga-tiga sub-sektor perkhidmatan mencatatkan nilai min sebanyak 3.763 mata. Pekerja dalam sub-sektor pendidikan menguasai kemahiran berfikir dengan nilai min skor sebanyak 3.790 mata melebihi sub-sektor lain. Rumusan awal yang boleh dibuat di sini menunjukkan bahawa kebolehan dan kemahiran yang dimiliki responden adalah berbeza-beza bergantung kepada keperluan kemahiran dalam kegiatan sub-sektor yang diceburi.

SKOR DIMENSI PRESTASI KERJA

Dimensi prestasi pekerja pula melibatkan dua komponen. Pertama, komponen prestasi indikatif yang terdiri daripada indikator upah dan indikator markah penilaian prestasi tahunan. Kedua, komponen prestasi persepsi yang terdiri daripada dua indikator utama, iaitu indikator persepsi prestasi kemahiran generik dan indikator persepsi prestasi kemahiran khusus.

Hasil kajian menunjukkan bahawa antara faktor yang menyebabkan responden mendapat kenaikan gaji ialah faktor pengalaman kerja, senioriti dan prestasi kerja yang baik. Jadual 5 menunjukkan lebih separuh (52.1%) responden berpeluang mendapat kenaikan gaji sekurang-kurangnya 1 hingga 3 kali dalam tempoh mereka bekerja. Sebanyak 10.7% lagi mendapat pergerakan gaji melebihi 5 kali dalam tempoh kerjaya mereka. Manakala sebanyak 26.6% responden lagi tidak pernah mendapat pergerakan gaji. Antara sebab utamanya ialah kerana mereka masih baru dalam pekerjaan.

Perbandingan antara subsektor pula menunjukkan sebanyak 53.4% responden dalam sub-sektor ICT berpeluang mendapat pergerakan gaji sebanyak 1 hingga 3 kali. Namun begitu, jika dibandingkan antara

JADUAL 5. Bilangan Pergerakan Gaji Responden mengikut Sub-sektor

Pergerakan Gaji	Sub-sektor (%)			Jumlah
	Pendidikan	Kesihatan	ICT	
Tidak pernah	162 (29.5)	42 (21.5)	91 (24.9)	295 (26.6)
1 - 3 kali	283 (51.5)	100 (51.3)	195 (53.4)	578 (52.1)
4 - 5 kali	45 (8.2)	27 (13.8)	45 (12.3)	117 (10.6)
Lebih 5 kali	59 (10.7)	26 (13.3)	34 (9.3)	119 (10.7)
Jumlah	549 (100.0)	195 (100.0)	365 (100.0)	1109 (100.0)

Nota: Jumlah Responden terlibat ialah 1,136 orang.

Sumber: Kerja Lapangan 2007

responden bagi kategori yang tidak pernah mendapat kenaikan gaji, sub-sektor terendah ialah sub-sektor kesihatan. Implikasinya, peluang kenaikan gaji lebih cerah dalam sektor kesihatan berbanding dengan dua sub-sektor yang lain.

Jika ditinjau pula dari segi indikator markah penilaian prestasi tahunan, hasil kajian dalam Jadual 6 menunjukkan bahawa lebih 1/3 daripada keseluruhan responden mendapat purata markah antara 80-89. Manakala sebanyak 29.5% lagi mendapat markah penilaian prestasi antara 70-79.

Perbandingan antara sub-sektor menunjukkan sub-sektor pendidikan mencatatkan bilangan responden yang tertinggi menerima penilaian prestasi terbaik, iaitu 80-90. Bilangan responden yang terlibat ialah seramai seramai 186 orang. Ini diikuti oleh responden dalam sub-sektor ICT, iaitu seramai 141 orang. Purata markah kurang daripada 50 markah dicatatkan oleh bilangan responden yang agak rendah, iaitu tidak melebihi 20 orang.

Prestasi kerja faktor generik seperti yang dinyatakan sebelum ini melibatkan kualiti kerja, kuantiti kerja, pengetahuan tugas, kebergantungan dan kemampuan

JADUAL 6. Purata Markah Penilaian Prestasi Tahunan Pekerja

Purata Markah	Sub-sektor (%)			Jumlah
	Pendidikan	Kesihatan	ICT	
kurang 50	18 (3.2)	2 (1.0)	6 (1.6)	26 (2.3)
50 - 59 markah	20 (3.5)	8 (4.0)	17 (4.6)	45 (4.0)
60 - 69 markah	112 (19.8)	35 (17.4)	60 (16.3)	207 (18.2)
70 - 79 markah	180 (31.7)	45 (22.4)	110 (29.9)	335 (29.5)
80 - 89 markah	186 (32.8)	86 (42.8)	141 (38.3)	413 (36.4)
90 markah dan ke atas	51 (9.0)	25 (12.4)	34 (9.2)	110 (9.7)
Jumlah Keseluruhan	567 (100.0)	201 (100.0)	368 (100.0)	1136 (100.0)

Nota: Jumlah Responden 1,136

Sumber: Kerja Lapangan 2007

untuk melakukan pembaharuan. Jadual 7 menunjukkan prestasi yang sederhana bagi indikator ini dengan catatan min skor 3.926 mata. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa sub-sektor kesihatan mempunyai nilai min skor yang tertinggi, iaitu 4.005 mata. Sementara, sub-sektor pendidikan memberikan nilai min skor terendah, iaitu 3.922 mata (Jadual 7).

Jika diperincikan ciri-ciri penting dalam faktor generik yang diperlihatkan dalam pernyataan atau konstruk didapati kebergantungan, iaitu melibatkan kebolehan merancang dan menyelesaikan tugas seperti yang diperlukan di samping pengetahuan tentang tugas merupakan ciri faktor generik yang mencatatkan nilai min skor tertinggi, masing-masingnya sebanyak 3.995 dan 3.959 mata.

Jadual 8 pula menunjukkan hasil kajian mengenai tahap prestasi kerja yang berdasarkan faktor khusus, iaitu terdiri daripada kemahiran interpersonal, kemahiran

berkomunikasi dan kemahiran teknikal. Hasil kajian menunjukkan keseluruhan min skor yang diperolehi bagi indikator ini ialah 3.951 mata. Pencapaian min skor tidak menunjukkan banyak perbezaan jika dibanding antara ketiga-tiga sub-sektor. Semua responden memberi pandangan sekitar 3 mata. Namun begitu, Jadual 8 menunjukkan kemahiran berkomunikasi merupakan kemahiran khusus tertinggi dengan catatan nilai min sebanyak 3.996 mata. Sementara, kemahiran teknikal mencatatkan nilai min keseluruhan yang paling rendah, iaitu sebanyak 3.906 mata.

Sub-sektor kesihatan menunjukkan keputusan min skor yang terbaik berbanding sub-sektor pendidikan dan ICT, iaitu dengan nilai min sebanyak 3.993 mata. Dua ciri penting daripada faktor khusus yang menunjukkan nilai min tertinggi dari sub-sektor ini ialah kemahiran interpersonal dan kemahiran berkomunikasi, dengan masing-masingnya mencatatkan nilai min skor tertinggi,

JADUAL 7. Min Skor Prestasi Kerja bagi Faktor Generik mengikut Sub-sektor

Bil	Pernyataan	Pendidikan	Kesihatan	ICT	Min
1	KUALITI KERJA Ketepatan yang terjamin, kesempurnaan dan boleh dipercayai dalam tugas	3.884	4.000	3.943	3.923
2	KUANTITI KERJA Memenuhi keperluan beban tugas	3.898	3.930	3.861	3.892
3	PENGETAHUAN TUGAS Menunjukkan pemahaman komprehensif terhadap keperluan selesai tugas	3.958	4.065	3.902	3.959
4	KEBERGANTUNGAN Boleh merancang dan selesai tugas seperti diperlukan	3.968	4.000	4.005	3.995
5	KEMAMPUAN MELAKUKAN PEMBAHARUAN Guna maklum balas diterima bagi meningkatkan prestasi dan cuba kaedah baru selesai tugas	3.903	3.970	3.924	3.922
6	FAKTOR GENERIK	3.922	4.005	3.926	3.938

Sumber: Kerja Lapangan 2007

JADUAL 8. Min Skor Prestasi Kerja bagi Faktor Khusus mengikut Sub-sektor

Bil	Pernyataan	Pendidikan	Kesihatan	ICT	Min
1	KEMAHIRAN INTERPERSONAL Mampu kekalkan persekitaran kerja positif & menggalakkan	3.949	4.015	3.921	3.952
2	KEMAHIRAN BERKOMUNIKASI Dapat berkomunikasi dengan baik, lisan dan bertulis, semasa jalan tugas	4.012	4.010	3.962	3.996
3	KEMAHIRAN TEKNIKAL Mempunyai kemahiran teknikal yang cekap bagi menjalankan tugas	3.894	3.955	3.897	3.906
4	FAKTOR KHUSUS	3.952	3.993	3.927	3.951

Sumber: Kerja Lapangan 2007

iaitu 4.015 mata dan 4.010 mata. Sementara itu, sub-sektor yang mencatatkan nilai min paling rendah ialah sub-sektor ICT, iaitu sebanyak 3.927 mata dengan ciri kemahiran teknikal mencatatkan nilai min yang paling rendah, iaitu 3.897 mata. Hasil kajian juga menunjukkan nilai min skor yang paling rendah turut dicatatkan oleh sub-sektor pendidikan bagi ciri kemahiran teknikal, iaitu sebanyak 3.894 mata.

METODOLOGI PEMBENTUKAN INDEKS

Bahagian ini membincangkan prosedur pembentukan indeks daya saing pekerja dan merupakan fokus utama artikel ini. Indeks daya saing dibentuk dengan menjumlahkan nilai skor untuk semua komponen yang dibincangkan sebelum ini, iaitu melibatkan komponen dimensi kebolehan dan dimensi prestasi pekerja. Untuk maksud ini, persamaan umum berikut digunakan untuk mendapatkan nilai skor setiap komponen berkenaan:

$$I_{ij} = \frac{1}{l_k} \sum \tilde{X}_{ik} \quad (1)$$

dengan I_{ij} merupakan indeks komponen ke- j bagi individu i yang diperolehi secara purata setelah dibahagikan dengan bilangan konstruk (l_k) yang terdapat dalam setiap indikator ke- k . Sementara itu, \tilde{X}_{ik} pula merupakan penormalan jumlah nilai skor individu i bagi setiap indikator k yang dikira dengan menggunakan formula yang biasa diguna pakai oleh UNDP (1990) dalam membentuk Indeks Pembangunan (HDI) Manusia seperti berikut berikut:

$$\tilde{X}_k = \frac{\text{Nilai sebenar}_k - \text{Nilai Minimum}_k}{\text{Nilai Maksimum}_k - \text{Nilai Minimum}_k} \quad (2)$$

Nilai skor yang telah dinormalkan akan berada antara 0 hingga 1 dan prosedur ini boleh membentuk suatu indeks umum sebagai ukuran kepada dimensi kebolehan

dan dimensi prestasi pekerja. Seperti yang diterangkan sebelum ini, setiap komponen mempunyai kepentingan yang berbeza-beza dalam memberi gambaran mengenai dimensi kebolehan dan dimensi prestasi pekerja. Justeru itu, nilai wajaran yang berbeza telah diberikan untuk setiap komponen berkenaan mengikut kepentingan masing-masing. Sehubungan itu, indeks-indeks bagi dimensi kebolehan dan dimensi prestasi pekerja boleh dianggarkan dengan menggunakan persamaan berikut:

$$Z_{iy} = \sum_{j=1}^m wI_{ij} \quad (3)$$

dengan I_{ij} adalah nilai indeks komponen ke- j yang diperolehi melalui persamaan (1) dan m adalah bilangan komponen j yang terdapat dalam dimensi ke- y . Sementara itu, w adalah nilai wajaran yang diberikan terhadap setiap indeks komponen berdasarkan kepentingan masing-masing seperti yang terangkan sebelum ini.

Langkah terakhir ialah pembentukan indeks komposit daya saing pekerja (IDSP), iaitu dengan menjumlahkan indeks-indeks kebolehan dan prestasi yang setiap satunya diperolehi daripada persamaan (3) sebelum ini seperti berikut:

$$IDSP_i^c = \sum_{y=1}^n wZ_{iy} \quad (4)$$

dengan c melambangkan elemen komposit bagi indeks berkenaan, manakala Z_{iy} mewakili indeks bagi dimensi kebolehan dan dimensi prestasi. Sementara itu, w adalah nilai wajaran yang diberikan bagi indeks-indeks dimensi berkenaan mengikut kepentingan masing-masing. Indeks yang diperolehi melalui persamaan ini akan berada antara nilai 0 hingga 1. Nilai indeks yang menghampiri 1 menggambarkan bahawa kedudukan daya saing pekerja yang tinggi. Sebaliknya, nilai yang menghampiri 0 pula menunjukkan kedudukan daya saing pekerja adalah lemah. Untuk menilai indeks yang dihasilkan ini, satu jadual penarafan nilai skala indeks

telah dibentuk menggunakan prinsip skala Likert 5 bagi menggambarkan kedudukan daya saing pekerja bagi sektor dan juga sub-sektor yang dikaji. Jadual 9 menunjukkan indeks yang bernilai melebihi 0.8 mata menunjukkan tahap daya saing yang tinggi, manakala indeks yang bernilai di bawah 0.2 menunjukkan tahap daya saing yang amat lemah.

JADUAL 9. Penarafan Nilai Skala Indeks

Nilai Skala	Tahap Daya Saing
< 0.2000	Amat lemah
0.2001 – 0.4000	Lemah
0.4001 – 0.6000	Sederhana
0.6001 – 0.8000	Tinggi
> 0.8000	Amat tinggi

ANALISIS PERBANDINGAN SUBSEKTOR PERKHIDMATAN MENGIKUT INDEKS PENGUKURAN

Prosedur pembentukan indeks seperti yang diterangkan akan menghasilkan tiga jenis indeks pengukuran, iaitu Indeks Kebolehan Pekerja (IKP), Indeks Prestasi Pekerja (IPP) dan Indeks Daya Saing Pekerja (IDSP). Indeks-indeks ini pada umumnya mengukur tahap kebolehan, prestasi kerja dan seterusnya memberi gambaran mengenai kedudukan daya saing setiap individu pekerja yang dikaji.

Indeks IKP diperolehi dengan mencampurkan jumlah nilai skor bagi aspek-aspek kebolehan yang dinormalisasikan dengan menggunakan rumus (3) sebelum ini. Secara keseluruhannya, prosedur ini boleh menghasilkan nilai indeks kebolehan pekerja yang mengambil kira komponen-komponen kognitif, fungsian dan sosial. Nilai min berkenaan diperincikan dalam Jadual 10.

JADUAL 10. Nilai min Indeks Kebolehan Pekerja (IKP)

Sub-sektor	Aspek Kebolehan Pekerja			Indeks Kebolehan Pekerja		
	Indeks Kognitif (50%)	Indeks Fungsian (30%)	Indeks Sosial (20%)	Min	Nilai statistik t	Sisihan piawai
Pendidikan (n = 567)	0.3698	0.2114	0.1445	0.7258	130.770*	0.13216
Kesihatan (n = 201)	0.3465	0.2156	0.1480	0.7101	65.406*	0.15392
ICT (n = 368)	0.3691	0.2102	0.1416	0.7209	104.523*	0.13230
Keseluruhan (n = 1,136)	0.3655	0.2117	0.1442	0.7214	178.398*	0.13630

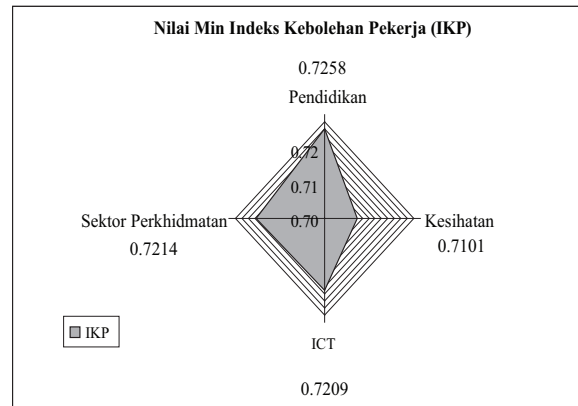
* signifikan pada aras 1%

Sumber: Kerja Lapangan 2007

Nilai statistik t pula menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan pada aras 1% bagi nilai min indeks IKP untuk keseluruhan sektor dan juga sub-sektor yang dikaji. Walau bagaimanapun, jika dibandingkan indeks berkenaan antara sub-sektor yang dikaji perbezaannya adalah tidak signifikan. Ini menunjukkan tahap kebolehan pekerja dalam sub-sektor perkhidmatan yang dikaji adalah sama.

Berdasarkan penarafan nilai skala indeks seperti yang ditetapkan sebelum ini (Jadual 9), kedudukan indeks IKP seperti yang tunjukkan oleh Rajah 1 berada pada tahap tinggi, iaitu 0.7214. Malahan, rajah berkenaan juga menggambarkan bahawa ketiga-tiga sub-sektor yang dikaji turut menunjukkan trend atau tahap pencapaian yang hampir sama, dengan sub-sektor pendidikan memperoleh nilai indeks yang tertinggi.

Bagi indeks IPP pula, ianya diperolehi melalui penjumlahan nilai skor yang telah dinormalkan bagi pembolehubah-pembolehubah prestasi dengan menggunakan rumus (4) yang diterangkan sebelum ini. Jadual 11 menunjukkan nilai min bagi setiap komponen untuk indeks prestasi pekerja yang meliputi pembolehubah indikator dan pembolehubah persepsi berada pada tahap yang sederhana, iaitu sekitar 0.5158 mata.



RAJAH 1. Kedudukan Indeks Kebolehan Pekerja (IKP) Sektor Perkhidmatan

Analisis perbezaan nilai indeks IPP menggunakan nilai statistik t juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan pada aras 1% bagi nilai min indeks IPP di kalangan responden bagi keseluruhan sektor dan juga sub-sektor yang dikaji. Namun begitu, perbandingan IPP antara sub-sektor pula menunjukkan perbezaannya adalah tidak signifikan. Ini menunjukkan tahap prestasi pekerja dalam sub-sektor yang dikaji bagi sektor perkhidmatan adalah sama.

JADUAL 11. Nilai Min Indeks Prestasi Pekerja (IPP)

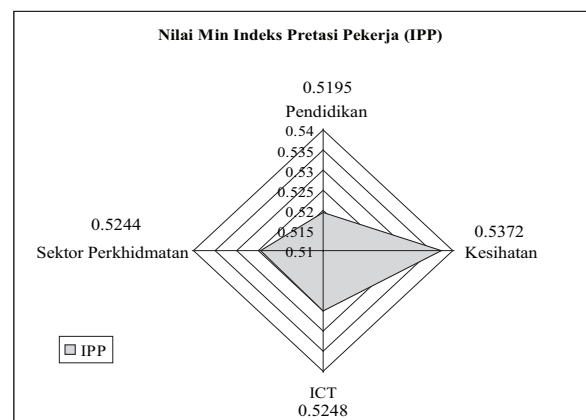
Sub-sektor	Pembolehubah Indikator (60%)		Pembolehubah Persepsi (40%)		Indeks Prestasi Pekerja		
	Upah	Markah Prestasi	Prestasi Generik	Prestasi Khusus	Min Indeks	Nilai statistik t	Sisihan piawai
Pendidikan (n = 567)	0.0271	0.1887	0.1461	0.1476	0.5195	112.513*	0.10995
Kesihatan (n = 201)	0.0251	0.2036	0.1502	0.1497	0.5372	65.424*	0.11641
ICT (n = 368)	0.0300	0.1958	0.1463	0.1463	0.5248	98.955*	0.10174
Keseluruhan (n = 1,136)	0.0277	0.1936	0.1469	0.1476	0.5244	162.668*	0.10865

* signifikan pada aras 1%
 Sumber: Kerja Lapangan 2007

Secara keseluruhannya, kedudukan IPP menggunakan prosedur pembentukan indeks di atas boleh digambarkan dalam Rajah 2. Berasaskan jadual penarafan nilai skala indeks seperti yang ditetapkan sebelum ini (Jadual 9), indeks IPP yang diperolehi hanya berada pada tahap yang sederhana, termasuklah untuk ketiga-tiga subsektor yang dikaji.

Seperti yang diterangkan sebelum ini, indeks IDSP diperolehi dengan menjumlahkan nilai skor penormalan bagi IKP dan IPP dengan diberikan nilai pemberat yang sesuai berdasarkan bentuk dan kualiti data yang ada. Sehubungan itu, rumus (4) boleh ditulis semula seperti berikut:

$$IDSP = (0.3)IKP + (0.7)IPP \quad (5)$$



RAJAH 2. Kedudukan Indeks Prestasi Pekerja (IPP) Sektor Perkhidmatan

Jadual 12 menunjukkan kombinasi nilai min bagi komponen kebolehan dan prestasi yang menggunakan nilai pemberat yang ditetapkan untuk menghasilkan IDSP untuk ketiga-tiga sub-sektor perkhidmatan yang dikaji. Pada umumnya nilai indeks yang terhasil adalah berada pada tahap sederhana, iaitu sekitar 0.5775 mata.

Dari segi perbezaan nilai indeks pula, nilai statistik t menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan pada

aras 1% bagi nilai min indeks daya saing di kalangan responden bagi keseluruhan sektor dan juga sub-sektor yang dikaji. Namun begitu, perbandingan indeks berkenaan antara sub-sektor menunjukkan perbezaannya adalah tidak signifikan. Ini menunjukkan tahap daya saing pekerja dalam sub-sektor yang dikaji bagi sektor perkhidmatan adalah sama.

JADUAL 12. Nilai Min Indeks Daya Saing Pekerja (IDSP)

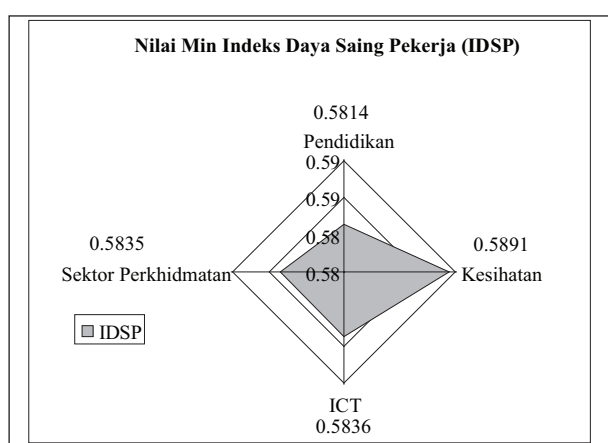
Sub-sektor	Daya Saing		Indeks Daya Saing Pekerja (min)		
	Nilai min Kebolehan berpemberat (0.3)	Nilai min Prestasi berpemberat (0.7)	Min	Nilai statistik t	Sisihan piawai
Pendidikan (n = 567)	0.2177	0.3567	0.5814	133.032*	0.10407
Kesihatan (n = 201)	0.2130	0.3700	0.5891	72.271*	0.11556
ICT (n = 368)	0.2163	0.3629	0.5836	113.159*	0.09894
Keseluruhan (n = 1,136)	0.2164	0.3611	0.5835	188.135*	0.10453

* signifikan pada aras 1%

Sumber: Kerja Lapangan 2007

Secara keseluruhannya, kedudukan IDSP menggunakan prosedur pembentukan indeks yang diterangkan sebelum ini boleh digambarkan dalam Rajah 3. Merujuk kepada jadual penarafan nilai skala indeks seperti yang ditetapkan sebelum ini, indeks IDSP sektor perkhidmatan negara ini didapati masih berada pada tahap sederhana. Nilai indeks yang hampir sama turut diperoleh bagi ketiga-tiga sub-sektor yang dikaji. Implikasinya dengan andaian bahawa jika indeks ini dianggap sebagai penentu utama kepada daya saing sektor perkhidmatan, maka daya saingnya juga adalah berada pada paras sederhana.

Secara keseluruhannya, kedudukan indeks IKP, IPP dan IDSP yang dihasilkan bagi setiap sub-sektor perkhidmatan yang dikaji ditunjukkan oleh Rajah 4. Pada umumnya, IKP adalah lebih tinggi bagi kesemua sub-sektor perkhidmatan yang dikaji berbanding IPP. Manakala IDSP pula berada pada tahap yang sederhana. Namun begitu, perlu diingat bahawa kedudukan daya saing pekerja dalam sektor perkhidmatan yang menjadi fokus kajian ini hanya untuk satu tahun sahaja, iaitu tahun 2007 di mana kajian ini dilakukan. Kajian yang berterusan perlu dibuat pada masa hadapan untuk mengetahui kedudukan daya saing pekerja yang terlibat



RAJAH 3. Kedudukan Indeks prestasi Pekerja (IDSP) Sektor Perkhidmatan



RAJAH 4. Perbandingan Kedudukan Jenis Indeks dan Sub-sektor Perkhidmatan

dari masa ke masa.

Jadual 13 menunjukkan taburan responden mengikut pencapaian indeks daya saing pekerja bagi setiap sub-sektor perkhidmatan yang dikaji. Didapati, walaupun ketiga-tiga sub-sektor yang dikaji mempunyai tahap daya saing yang hampir sama, namun berasaskan Jadual 13,

didapati bilangan tertinggi responden yang mencapai tahap daya saing tinggi ialah dalam sub-sektor ICT dan kesihatan berbanding dengan sub-sektor pendidikan. Implikasinya jika sektor pendidikan ingin dijadikan pusat pendidikan terulung di rantau ini, maka usaha yang lebih gigih harus dibuat terutama sekali terhadap sumber

JADUAL 13. Responden mengikut Indeks Daya Saing Pekerja

Skala Indeks	Sub-sektor Perkhidmatan			Indeks Keseluruhan (%) (n = 1,136)
	Pendidikan (%) (n = 567)	Kesihatan (%) (n = 201)	ICT (%) (n = 368)	
Amat lemah	0.2	0.0	0.0	0.1
Lemah	3.9	4.5	4.3	4.1
Sederhana	52.4	49.3	50.0	51.1
Tinggi	41.8	42.3	44.3	42.7
Amat tinggi	1.8	4.0	1.4	2.0
Jumlah	100.0	100.0	100.0	100.0

Sumber: Kerja Lapangan 2007

manusianya bagi meningkatkan daya saing pekerjaanya.

KESIMPULAN

Indeks daya saing pekerja diperoleh melalui gabungan dua indeks dimensi yang berlainan, iaitu indeks bagi dimensi kebolehan dan indeks bagi dimensi prestasi kerja. Secara keseluruhannya, tiada perbezaan nyata antara indeks kebolehan pekerja bagi kesemua sub-sektor perkhidmatan yang dikaji. Umumnya boleh dikatakan bahawa pekerja yang dikaji mempunyai kebolehan yang memadai. Oleh itu, berasaskan kajian ini didapati indeks kebolehan pekerja berada pada tahap tinggi. Sebaliknya, indeks prestasi kerja pekerja pula berada pada tahap yang agak sederhana bagi kesemua sub-sektor yang dikaji. Pemerhatian yang lebih terperinci menunjukkan bahawa faktor yang banyak menyebabkan indeksnya tidak menonjol ialah faktor yang berkaitan aspek kepuasan kerja dan aspek persekitaran tempat kerjanya. Paling ketara sekali ialah dari segi ganjaran dan kemudahan latihan dalam organisasi.

Memandangkan wajaran yang begitu tinggi diberikan terhadap indeks prestasi ini, maka indeks daya saing pekerja bagi sub-sektor yang dikaji juga turut berada pada tahap sederhana. Bagaimanapun, perbandingan antara sub-sektor mendapati sub-sektor perkhidmatan kesihatan lebih menonjol daya saing pekerjaanya berbanding dengan sub-sektor lain. Implikasinya, dengan andaian bahawa jika indeks ini dianggap sebagai penentu utama kepada daya saing sektor perkhidmatan, maka daya saingnya juga adalah berada pada paras sederhana. Bagi meningkatkan daya saing ini maka langkah seterusnya ialah mengenal pasti apakah faktor-faktor yang mempengaruhi aspek kepuasan kerja dan aspek persekitaran kerja pekerja dalam sektor perkhidmatan. Melalui langkah ini,

usaha-usaha yang lebih berkesan dapat dilaksanakan supaya persekitaran kerja mereka dapat diperbaiki dan tahap kepuasan pekerja terlibat dapat ditingkatkan. Memandangkan ruang bagi meningkatkan daya saing pekerja sektor perkhidmatan masih luas, maka kajian selanjutnya bagi mengenal pasti faktor-faktor tersebut adalah sangat penting. Selain itu, kajian lanjutan bagi membentuk indeks daya saing siri masa (tahunan) perlu juga dilakukan untuk menguji ketekalan indeks berkenaan sebagai petunjuk kepada daya saing pekerja.

PENGHARGAAN

Artikel ini merupakan sebahagian daripada hasil kajian yang dijalankan melalui dana penyelidikan Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MOSTI) di bawah Sciencefund (rujukan 06-01-02-SF0099) bertajuk Daya Saing Pekerja Dalam Sektor Perkhidmatan Di Malaysia (Dis 2006-Mei 2009). Ucapan terima kasih kepada semua pekerja sektor perkhidmatan yang telah sudi menjadi responden kepada kajian ini, dan sekaligus penghargaan kepada pihak MOSTI yang membiayai projek ini serta UKM yang telah membantu menjayakan projek penyelidikan ini.

RUJUKAN

- Becker, G.S. 1962. Investment in human capital: A theoretical analysis. *Journal of Political Economy* *IXX*: 9-49.
- Becker, G.S. 1964. *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. New York: Columbia University Press.
- Corvers, F. 1996. The Impact of human capital on labour productivity in manufacturing sectors of the European Union. *ROA-RM-1996/2E*. University of Limburg, Germany: Research Center for Education and the Labour Market.

- Dessler, G., Griffiths, J & Lloyd-Walker, B. 2004. *Human Resource Management* (2nd ed.). NSW: Pearson Education Australia.
- Drake, K. 1998. Firms, knowledge and competitiveness. *The OECD Observer* 211: 24-26.
- Jones, B. 2002. *Youth Transitions*: Adelaide: Enterprise and Career Education Foundation.
- Kaldor, N. 1967. *Strategic Factors in Economic Development*. New York: Cornell University Press.
- Malaysia. 2006. *Rancangan Malaysia Kesembilan, 2006-2010*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- McConnell, E.A. 2001. Competence vs competency. *Nursing Management* 32(5): 14.
- Ohmae, K. 1990. *The Borderless World: Power and Strategy in the Interlinked Economy*. New York: Harper Perennial.
- Porter, M. 1990. *Competitive Advantage of Nations*. New York: Free Press.
- Riech, R. 1991. *The Work of Nation*. London: Simon And Schuster.
- Robbins, S.P. 1978. *Personnel: The Management of Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Rowthorn, R. & Ramasamy, R. 1997. Deindustrialization: Causes and implications. *IMF working Paper*, International Monetary Fund. [Online cited in February 2008 from url: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/wp9742.pdf>].
- SCANS. 1991. *What Work Requires of School: A SCANS Report for America 2000*. New York: The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills, US Department of Labor.
- SCANS. 1994. *Skill Standards and Certification Project*. Final document ED 397255. New York: US Department of Labor.
- Schultz, T.W. 1961. Investment in human capital. *American Economic Review* 51(1): 1-17.
- UNDP. 1990. *Human Development Report 1990*. United Nation Development Programme. New York: Oxford University Press.
- United Engineers Malaysia (UEM) Group. 2007. Competency Dictionary. [Online cited in June 2008 from url: <http://uem-academy.uemworld.com/competency.html>].
- Vroom, V.H. 1964. *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Werther, W. & Davis, K. 1996. *Human Resource and Personnel Management* (5th ed.). London: McGraw-Hill.
- Wood, D.G. & Lange. 2000. Developing core skills: Lesson from Germany and Sweden. *Industrial Lubrication and Tribology* 42(1): 1-8.
- World Bank. 2007. *Malaysia and the Knowledge Economy: Building a World-class Higher Education System*. [online; cited February 2008] Available from URL: <http://web.worldbank.org>
- Zulkifly Osman & Mohd Azlan Shah Zaidi. 2002. Cabaran globalisasi: strategi ekonomi upah tinggi. *Jurnal Ekonomi Malaysia* 36: 3-17.
- Zuniga, F.V. 2004. *Why Labour Competencies? Key Elements to be Considered*. CINTERFOR, ILO: Geneva.

Ishak Yussof, Ph.D
 Zulkifly Osman, Ph.D
 Rahmah Ismail, Ph.D
 Pusat Pengajian Ekonomi
 Fakulti Ekonomi dan Perniagaan
 Universiti Kebangsaan Malaysia
 43600 UKM, Bangi
 Selangor D.E., Malaysia
 iby@ukm.my