

Artikel

Cabaran Penyedia Perkhidmatan Peneman Mobiliti Warga Emas dalam Aspek Sumber Manusia
(*Challenges of Providing Companion Services for Older Persons's Mobility from The Aspect of Human Resources*)

Nur Hasna Che Had, Khadijah Alavi*, Noremy Md Akhir, Irina Riyanti Muhammad Nur & Mohd Shakir Zufayri Shuhaimi

Program Kerja Sosial, Pusat Kajian Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600, Bangi, Selangor, Malaysia

*Pengarang Koresponden: khadijah@ukm.edu.my

Abstrak: Warga emas mengalami penurunan keupayaan mobiliti luar rumah akibat masalah kesihatan dan kurang sokongan keluarga akibat perubahan corak ekonomi. Industri peneman dapat mengisi masalah ini dengan menawarkan perkhidmatan peneman mobiliti. Walaubagaimanapun industri ini berhadapan dengan cabaran sumber manusia yang boleh merencatkan perkembangan corak perniagaan ini. Kajian ini bertujuan untuk meneroka cabaran penyedia perkhidmatan peneman mobiliti berbayar warga emas dalam aspek sumber manusia. Rekabentuk kajian ini menggunakan kaedah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Lokasi kajian di sekitar Lembah Klang ini melibatkan tujuh orang informan yang terdiri daripada pengasas dan operator peneman. Hasil kajian mendapati bahawa terdapat dua cabaran dihadapi oleh penyedia perkhidmatan yang melibatkan isu-isu pekerja dan profession peneman iaitu kekurangan operator peneman, sukar merekrut pekerja, persekitaran kerja gig, isu kemahiran dan disiplin pekerja, risiko keselamatan dan imej profesion yang dipandang rendah. Kesimpulan kajian ini menunjukkan bahawa industri sokongan warga emas seperti peneman mengalami kekangan serius dalam mendapatkan sumber manusia yang mencukupi disamping isu-isu lain. Implikasi kajian ini dapat membantu kerajaan dalam mengukuhkan dasar dan polisi sedia ada dalam memastikan bekalan sumber manusia yang mencukupi dan berkemahiran dalam bidang sokongan penjagaan warga emas jangka masa panjang.

Kata kunci: Cabaran sumber manusia, peneman mobiliti, penyedia perkhidmatan, penjagaan, warga emas

Abstract: The elderly are less mobile outside the home due to health issues and a lack of family support resulting from evolving economic patterns. By providing mobility companion services, the companion industry may solve this issue. However, this industry faces human resource issues that could impede the development of this business model. This study aims to explore the human resource problems faced by providers of paid mobility companion services for the elderly. This study employs a qualitative method with a phenomenological approach. The study location around the Klang Valley involved seven informants, consisting of founders and companion operators. According to the findings of the study, service providers face seven challenges related to employees and companionship professions, including a lack of companion operators, difficulty recruiting employees, the gig environment, issues with employee skills and discipline, safety risks, and the profession is looked down upon. According to the study's findings, the aged assistance industry, such as companionship, faces significant challenges in securing adequate human resources, among other concerns. The implications of this study can assist the government in strengthening existing policies and ensuring the availability of sufficient and qualified human resources in the elderly care industry.

Keywords: Human resources challenges, mobility companion, service provider, care, older person

Pengenalan

Malaysia akan menghadapi status negara tua pada tahun 2030 yang menyaksikan pertambahan populasi warga emas (Jabatan Kebajikan Masyarakat [JKM], 2017). Perubahan populasi ini menyebabkan peningkatan golongan kurang berupaya yang memerlukan pertolongan dari orang lain (*dependent*) dalam menjalankan aktiviti seharian termasuklah mobiliti diluar rumah (Usui 2011). Isu ini perlu diberi fokus dalam menyediakan populasi warga emas yang kekal berdikari, aktif dan sihat sebagaimana yang dihasratkan melalui Dasar Warga Emas Negara (DWEN). Persekitaran menyokong dapat membantu warga emas kekal berdikari. Antara strategi dalam mewujudkan persekitaran menyokong adalah membangunkan industri yang mensasarkan kepada sokongan warga emas ini (Usui, 2011). Dalam kajian ini, mobiliti merujuk kepada keupayaan warga emas untuk bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain untuk melaksanakan aktiviti di luar rumah (Nelson 2006). Penurunan tahap kesihatan fizikal dan mental ketika proses penuaan menjadi faktor utama halangan mobiliti luar rumah warga emas (Morgan & Kunkel, 2001; Goggin & Morrow, 2001; Beswick et al., 2010). Selari dengan peningkatan usia, warga emas menunjukkan pengurangan kekerapan perjalanan (Pettersson & Schmöcker, 2010; Currie & Delbosc, 2010), masa perjalanan (Giesel & Rahn 2015) dan kepelbagaian aktiviti diluar rumah (Habib & Hui, 2017). Penurunan mobiliti ini boleh mengganggu warga emas dalam mencapai kesejahteraan (Carp 1988) dan mereka juga perlu bergantung harap terhadap pertolongan keluarga dan rakan-rakan (Faber & Van Lierop, 2020).

Sokongan peneman mobiliti warga emas ini kebiasaannya merupakan pasangan dan anak-anak. Namun, pada masa kini terdapat ramai warga emas yang tinggal berseorangan (United Nation 2020) dan menyumbang kepada faktor ketidakupayaan mobiliti (Noh & Joh, 2012). Adalah dijangkakan bahawa 78% peratus populasi warga emas pada tahun 2030 nanti merupakan mereka yang kurang berupaya, manakala 7% daripadanya tinggal berseorangan. Warga emas pada masa kini tidak lagi boleh mengharapkan sepenuhnya sokongan daripada keluarga (Aisyah & Katiman, 2012) disebabkan anak-anak perlu keluar bekerja atau tinggal berjauhan daripada ibu bapa tua ini. Bantuan dan sokongan ada disediakan oleh pihak kerajaan melalui program seperti Unit Penyayang Warga Emas. Begitu juga dengan badan-badan bukan kerajaan. Namun program-program seperti ini mengkhususkan kepada warga emas golongan B40 menjadikan sebahagian warga emas yang lain tidak layak mendapatkan perkhidmatan ini (JKM, 2017). Industri perkhidmatan peneman mobiliti berbayar boleh mengisi jurang ini. Peneman boleh didefinisikan sebagai individu yang berperanan sebagai pembantu, perantara, penasihat dan pemudah cara terhadap proses dan aktiviti yang dilalui bersama pelanggan (Sheehan et al. 2019). Peranan peneman adalah berbeza dengan pengasuh atau penjaga yang mana peneman tidak menjaga sepanjang masa dan tidak terlibat dengan rutin jagaan diri pelanggan. Peneman boleh terdiri daripada peneman formal berbayar ataupun peneman dari penjaga tidak formal yang kebiasaannya terdiri daripada pasangan, keluarga atau rakan (Khadijah & Fazni, 2022).

Industri penjagaan mensasarkan pelanggan warga emas dikenali sebagai industri perak. Di dunia, industri perak ini mula menguasai ekonomi ekoran fenomena menua di beberapa negara (Kureka & Rachwal 2011). Antaranya adalah sektor perkhidmatan penjagaan warga emas termasuklah peneman. Perkhidmatan ini boleh dikategorikan sebagai satu keusahawan sosial kerana mempunyai nilai sosial kepada masyarakat dalam mengatasi isu penjagaan warga emas (Young, 2006). Keusahawanan sosial gerontologi ini mempunyai cabaran yang tersendiri serta unik berbanding sektor lain. Di Malaysia, industri ini belum matang dan masih berada dalam kelompok industri baharu (Mohd Adib, 2006). Perkhidmatan warga emas ini agak ketinggalan (Khatijah et al., 2019) dan sukar untuk menerapkan pembudayaan sosial gerontologi dalam masyarakat (Haryati, 2016). Ia menjadikan industri peneman mobiliti warga emas ini kurang mendapat sambutan. Matlamat perniagaan yang tidak menjadikan keuntungan semata-mata serta memerlukan modal yang stabil dalam menyokong kelangsungan perniagaan (Shaista et al., 2020) merupakan satu tanggungjawab yang besar.

Aspek sumber manusia sangat penting kepada sesebuah organisasi. Sumber manusia merupakan aset terpenting syarikat kerana ia menentukan operasi produktiviti syarikat. Walaubagaimanapun, bidang usahawan gerontologi menghadapi isu sumber manusia yang kritikal. Faktor kurang minat menjadikan antara masalah utama sektor industri ini kekurangan sumber manusia (Suraiya & Ahmad Raflis, 2015). Selain daripada faktor minat, sasaran pelanggan warga emas yang menjadikan industri ini memerlukan kemahiran pekerja yang khusus (Hu et al., 2021; Shaista et al., 2020). Namun, amat sukar mendapatkan pekerja yang mahir dan

professional dan diburukkan lagi dengan pekerja juga cepat berhenti (Shaista et al., 2020). Kajian lepas mengenai cabaran keusahawan sosial ini adalah sangat umum. Terdapat juga kajian-kajian yang memfokuskan kepada cabaran perkhidmatan penjagaan warga emas secara institusi (Shaista et al. 2020). Manakala isu mobiliti warga emas pula jarang diberi perhatian (Khadijah, 2022) dan lebih memfokuskan kepada corak mobiliti luar rumah (Nordbakke ,2019; Saidatulakmar et al., 2019) serta faktor halangan mobiliti (Rantakoko 2017; Noh & Joh 2012; Nordbakke & Schwanen, 2015; Luiu & Tight, 2021). Kajian ini akan memfokuskan kepada cabaran peneman mobiliti bagi meningkatkan mobiliti luar rumah warga emas dalam aspek sumber manusia. Penjagaan peneman mobiliti merujuk kajian ini ialah melibatkan pelbagai perkhidmatan yang dirancang untuk memenuhi keperluan sokongan kepada warga emas dari aspek penjagaan kesihatan dan sosial. Peranan peneman mobiliti merangkumi perkhidmatan komuniti seperti menyediakan perumahan, makanan, penjagaan harian dan pengangkutan. Perkhidmatan ini boleh disediakan secara percuma di bawah Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), penjagaan domisiliari di bawah klinik kesihatan Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan berbayar (syarikat swasta). Justeru kajian ini adalah meneroka cabaran tenaga sumber manusia yang dihadapi oleh peneman mobiliti bagi meningkatkan keupayaan mobiliti dalam kalangan warga emas.

Metodologi Kajian

1.Rekabentuk Kajian

Kajian ini dijalankan dengan mengaplikasikan rekabentuk kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Ianya bersesuaian dengan kajian yang berbentuk penerokaan kerana perkhidmatan peneman berbayar adalah industri yang masih baharu di Malaysia serta tidak meliputi kesemua kawasan tanahair. Operator peneman yang menawarkan perkhidmatan ini juga amat terhad menjadikan sasaran saiz sampel adalah kecil. Pendekatan fenomenologi ini dapat menghuraikan persoalan yang melibatkan masalah dan situasi tertentu dengan mendalam (Patton, 2002). Justeru, rekabentuk kualitatif dengan pendekatan fenomenologi ini boleh mencerap pengalaman penyedia perkhidmatan dengan lebih mendalam bagi mendapatkan input data yang mencukupi dan berkualiti mengenai cabaran yang dialami (Liamputtong, 2014).

2. Lokasi Kajian

Lokasi kajian ini tertumpu di kawasan Lembah Klang yang mempunyai kepadatan penduduk yang tinggi. Ianya mendorong kepada permintaan terhadap perkhidmatan mobiliti atau pengangkutan yang tinggi dengan kewujudan operator yang pelbagai (JPJ, 2021). Beberapa operator yang menyediakan perkhidmatan peneman juga telah dikenalpasti beroperasi dan berpusat di kawasan ini (Rajah 1).



Rajah 1. Lokasi kajian

3. Pemilihan Sampel

Teknik pemilihan sampel adalah menggunakan pensampelan bertujuan dan juga bola salju. Pensampelan bertujuan digunakan bagi memastikan bahawa informan yang dipilih adalah dalam kalangan mereka yang berada dalam perkhidmatan peneman berbayar. Teknik pensampelan bertujuan ini membolehkan pengkaji membuat pertimbangan untuk memilih informan yang paling sesuai dalam menjawab persoalan kajian (Fetterman, 1998). Pemilihan ini dimulakan dengan mengenalpasti profil syarikat-syarikat yang menyediakan perkhidmatan penjagaan dan peneman berbayar kepada warga emas menerusi laman web rasmi syarikat. Kriteria pemilihan syarikat adalah i) menyediakan perkhidmatan peneman mobiliti, ii) mempunyai pelanggan warga emas dan iii) beroperasi di Lembah Klang. Syarikat-syarikat yang memenuhi kriteria ini dihubungi serta pengasas atau ketua pengurus dijemput menyertai kajian ini. Pemilihan sampel menerusi teknik bola salju pula digunakan dalam memilih informan yang merupakan operator peneman bernaung di bawah syarikat-syarikat penyedia perkhidmatan ini. Menerusi pengasas syarikat, operator peneman yang berkelayakan dicadang untuk menyertai kajian. Kriteria operator peneman terdiri daripada i) memberi perkhidmatan peneman mobiliti di luar rumah, ii) mempunyai pelanggan warga emas dan iii) mempunyai sekurang-kurangnya enam bulan pengalaman.

4. Pengumpulan Data

Kaedah temubual mendalam separa berstruktur digunakan dalam mendapatkan data. Kaedah ini dipilih kerana ianya selari dengan rekabentuk kajian dan dapat mencerap data melalui sampel yang kecil dengan mendalam (Kamarul Azmi, 2012). Ianya juga memberikan ruang yang lebih fleksibel kepada pengkaji untuk memahami pandangan dan perspektif informan dengan mendorong untuk memperincikan maklumat (Patton, 2002; Meriam, 2001 & Mouly, 1978). Temubual secara atas talian dilaksanakan diantara 40 hingga 120 minit dengan menggunakan medium komunikasi Bahasa Melayu. Protokol temubual dibangunkan terlebih dahulu bagi memudahkan pengkaji melaksanakan temubual dengan lebih lancar. Temubual direkodkan secara video dan di transkripi. Aktiviti temubual ini dilaksanakan secara berasingan dan diteruskan sehingga data yang dikumpulkan mencapai ketepuan data iaitu tiada lagi penambahan maklumat baharu (Meriam, 1998).

5. Analisis Data

Analisis data dilaksanakan melalui kaedah tematik mengikut panduan Braun dan Clarke (2016) dengan bantuan perisian NVivo12. Kaedah tematik ini bersesuaian dengan rekabentuk kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang menggunakan kaedah temubual mendalam (Braun & Clarke, 2020). Menerusi kaedah ini kod-kod cabaran secara keseluruhan dihasilkan dan kemudiannya dikategorikan ke tema-tema tertentu. Menurut Braun dan Clarke (2020) analisis tematik mampu memberikan hasil analisis data yang lebih luas.

Dapatan dan Perbincangan Kajian

1. Profil Informan

Sebanyak empat syarikat telah layak dipilih menyertai kajian. Namun sebuah syarikat telah menolak untuk menyertai kajian. Justeru hanya tiga syarikat sahaja bersetuju untuk menyertai kajian ini. Kesemua syarikat tersebut telah mempunyai pengalaman dalam bidang penjagaan warga emas termasuk peneman diantara satu hingga empat tahun.

Seramai tujuh orang informan yang terdiri daripada pengasas syarikat penyedia perkhidmatan dan operator perkhidmatan telah terlibat dalam kajian ini. Dapatan kajian menunjukkan bahawa informan terdiri dalam kalangan belia yang berumur diantara 23 hingga 39 tahun serta mempunyai pengalaman sekurang-kurangnya enam bulan dalam bidang perkhidmatan peneman mobiliti warga emas. Jadual 1 menunjukkan profil ringkas kesemua informan.

Jadual 1. Profil Informan

Infor-man	Jantina	Status Perkah-winan	Umur (tahun)	Tahap pendidikan	Pekerjaan (tetap) sekarang	Pengala-man dalam bidang	Sebab menceburi
Pengasas							
1	Perempuan	Berkahwin	32	Ijazah (Dietetik)	CEO	2 tahun	Suka membantu
2	Perempuan	Berkahwin	32	Ijazah (Kejuruteraan)	Pengurus pemasaran	2 tahun	Minat berniaga
3	Perempuan	Berkahwin	31	Ijazah (Pengurusan Pejabat)	CEO	1 tahun	Suka membantu
4	Perempuan	Bujang	23	Diploma (Pengurusan Perniagaan)	CEO	4 tahun	Minat & kembangkan kerjaya
Pekerja /Gig operator							
5	Perempuan	Bujang	23	Ijazah (Pengurusan Perniagaan)	Gig operator	1 tahun	Minat & tambah pendapatan
6	Lelaki	Berkahwin	39	Ijazah (Biokimia)	Penasihat Kewangan	6 bulan	Minat & luaskan jaringan
7	Perempuan	Berkahwin	32	Diploma Pengurusan Perniagaan	Suri rumah	2 tahun	Minat & tambah pendapatan

2. Cabaran Sumber Manusia

Cabaran sumber manusia adalah halangan dan kesukaran yang dihadapi oleh penyedia perkhidmatan peneman dalam memberikan perkhidmatan mereka untuk menyokong mobiliti luar rumah warga emas. Cabaran utama dalam mengembangkan perusahaan ini adalah ia kurang mendapat sambutan kerana kurang diminati oleh golongan belia masa kini. Menurut Suraiya dan Ahmad Rafli (2015) individu yang sesuai dengan bidang keusahawanan sosial adalah mereka yang sanggup melabur wang, masa, tenaga, idea dan kemahiran ke arah merealisasikan matlamat sosial dan mengetepikan motif peribadi. Matlamat bukan untuk wang semata-mata ini menjadikan peniagaan ini kurang popular. Pekerja merupakan tulang belakang sesuatu organisasi perniagaan. Isu pekerja menjadi antara cabaran paling sukar untuk diselesaikan apatah lagi apabila sasaran pengguna adalah warga emas. Keperluan warga emas yang kompleks memerlukan pekerja yang berhadapan dengan mereka ini mahir dan profesional (Hu et al., 2021). Namun, amat kurang pekerja yang mahir dalam pengurusan warga emas dan pekerja juga tidak kekal lama kerana berhenti. Terdapat pekerja yang kurang matang, mengalami tekanan dan akhirnya mengambil keputusan berhenti tanpa notis awal (Shaista Noor et al., 2020). Di Malaysia, tidak terdapat satu latihan berpusat yang formal mengkhususkan dalam bidang jagaan warga emas (Nur Hanis et al., 2019). Kementerian Kesihatan Malaysia bertindak menyediakan satu modul mengenai informasi penjagaan dan pengendalian warga emas secara umum. Walaubagaimanapun, kemahiran yang diperlukan dalam pengendalian warga emas adalah lebih dari itu. Pekerja perlu dilengkapi dengan kemahiran dan mempersiapkan diri dengan mental dan fizikal yang kuat kerana warga emas mempunyai emosi yang lebih sensitif dan mempunyai pelbagai kerenah yang kadang kala sukar difahami (Nur Hanis et al., 2019).

Analisis kajian mendapati bahawa terdapat tujuh cabaran sumber manusia yang telah disebutkan oleh informan. Dua kategori informan yang berbeza ini memberikan hasil dapatan cabaran dari perspektif pengasas syarikat yang menguruskan sumber manusia syarikat dan operator syarikat pula memberi perspektif dari sudut operasi pelaksanaan perkhidmatan dijalankan. Informan kategori pengasas telah menyuarakan cabaran dari sudut kekurangan pekerja akibat permintaan yang tinggi, sukar merekrut pekerja, kemahiran pekerja dan masalah disiplin. Manakala informan kategori operator telah menyuarakan cabaran dalam bentuk risiko

keselamatan. Kedua-dua kumpulan informan juga turut memberi input cabaran yang sama dari aspek kemahiran, imej pekerjaan peneman yang dipandang rendah dan persekitaran pasaran kerja gig. Rajah 2 menunjukkan input yang diberikan oleh kedua-dua informan dari kategori pengasas dan operator.



Rajah 2. Taburan tema pengasas dan operator peneman

Isu kekurangan pekerja untuk melaksanakan aktiviti peneman mobiliti warga emas berpunca daripada corak pasaran yang mempunyai permintaan tinggi terhadap perkhidmatan ini. Permintaan yang tinggi ini tidak selari dengan jumlah peneman sedia ada. Kesemua syarikat menyuarakan situasi yang sama bagi cabaran pertama ini.

“Nak dapatkan job langsung tiada masalah. Tapi job ada, yang nak buat kerja pula tiada... permintaan sangat banyak, namun peneman susah nak cari. Ini cabaran paling utama”

(Informan 2)

Faktor pertambahan populasi menjadi punca kepada permintaan yang tinggi terhadap perkhidmatan ini. Di Malaysia, pertambahan ini adalah disebabkan hasil daripada penurunan kadar kelahiran, peningkatan penjagaan kesihatan, peningkatan jangka hayat, penurunan kadar kematian, peningkatan tahap pendidikan dan peningkatan taraf pekerjaan (Nik Norliati, 2018). Populasi warga emas yang semakin meningkat ini menyebabkan pertambahan penduduk yang mempunyai tahap kebergantungan tinggi (Usui, 2011) kerana memerlukan bantuan atau sokongan orang lain. Faktor permintaan tinggi ini juga boleh didorong oleh faktor anak yang bekerja (Aisyah & Katiman, 2012), anak yang tinggal berjauhan dan warga emas yang tinggal bersendirian (Kim et al. 2014).

Bagi mengatasi masalah ini, pengasas syarikat telah melaksanakan kempen dalam pengambilan operator peneman. Walaubagimanapun terdapat kekangan cabaran kedua iaitu faktor minat menyebabkan sambutan yang kurang memberangsangkan.

“Susah, tak ramai orang atau pekerja yang meminati job ini. Jadi faktor kurang minat tu paling besar sekali”

(Informan 2)

Faktor minat ini sememangnya menjadi salah satu cabaran dalam bidang keusahawanan sosial (Mohd Adib, 2016) khususnya operator peneman. Ini kerana ia bukanlah bidang mengkhususkan keuntungan semata-mata tetapi juga melunaskan tanggungjawab sosial dengan membantu mereka yang memerlukan (Young, 2006). Faktor minat ini juga disumbang oleh bidang penjagaan warga emas sendiri yang kompleks dan kurang diberi perhatian (Milne, 2014). Hasil kajian Khadijah (2021) boleh dijadikan kayu ukur apabila dapatan kajian

sukarelawan khidmat bantu di rumah warga emas juga kurang mendapat sambutan khususnya dalam kalangan belia.

Isu persekitaran pasaran kerja gig menjadi cabaran ketiga bagi penyedia perkhidmatan peneman yang menyebabkan implikasi kekurangan pekerja yang aktif. Kesemua syarikat yang terlibat dalam kajian ini menggunakan sistem pasaran kerja gig atau *freelancer*. Justeru, pengagihan kerja dalam kalangan operator tidak boleh dikawal. Operator yang berminat untuk melaksanakan sesuatu permintaan kerja, akan mengambil kerja tersebut. Namun, sekiranya operator yang tidak berminat, pengasas syarikat tidak mempunyai kuasa untuk mendesak. Isu pasaran kerja gig yang bebas ini disuarakan oleh Informan 2, Informan 4 dan Informan 5.

“Saya suka job ni. Ikut suka hati saya nak kerja ke tak. Saya boleh arrange jadual sendiri”

(Informan 5)

“Sebab adinita ni freelance kita tak boleh paksa dia kerja. Saya rasa dalam 10% sahaja peneman yang aktif ada job setiap minggu. Yang lain macam sebulan satu atau dua kali”

(Informan 4)

“Job yang rasa sesuai dengan dia, dia akan ambil. Tapi job yang dia tak nak dia boleh tolak. Kadang-kadang ada job yang kita iklankan tak ada langsung peneman yang sambut”

(Informan 2)

Roy dan Shrivastava (2020) mencirikan sektor pekerjaan gig sebagai satu pasaran pekerjaan bebas yang tidak berterusan (*one-off*) tetapi berdasarkan satu kontrak jangka pendek mengikut projek. Pekerja gig ini tidak mempunyai gaji dan jadual kerja yang tetap serta tidak boleh diramal (Abraham et al., 2018) kerana ianya berdasar permintaan dan persetujuan pihak yang meminta, pihak tengah dan operator gig. Pekerja gig juga bebas melaksanakan kerja dibawah seliaan lebih dari satu syarikat (Marr, 2019). Sektor gig ekonomi di Malaysia mula berkembang dengan kehadiran industri hailing sama ada sektor pengangkutan mahupun penghantaran. Pasaran pekerja gig ini merupakan satu trend dalam kalangan belia yang dilihat memenuhi cara hidup mereka (Gobinda Roy & Shrivastava, 2020).

Cabaran keempat adalah kekurangan pekerja yang mahir. Faktor kemahiran operator peneman ini diakui oleh kedua-dua kategori informan. Terdapat permintaan kerja yang tidak mendapat sambutan kerana kerumitan pekerjaan tersebut memerlukan kemahiran operator.

“Banyak lagi peneman ni tak dapat buat sebab mereka sendiri takut nak jaga warga emas. Mereka rasa belum cukup mahir”

(Informan 4)

Kepentingan kemahiran dalam pengurusan warga emas ini amat kritikal. Ini kerana warga emas merupakan satu kumpulan yang mempunyai keperluan khusus (Hu et al., 2021). Mereka juga mempunyai sifat tertentu seperti emosi yang sensitif dan pelbagai kerenah menjadikan golongan ini sukar difahami (Nur Haniz et al., 2019).

“Buat kerja-kerja dengan warga emas ni kena sabar. Macam kita tahu, warga emas ni agak slow dan ada ragam dia sendiri”

(Informan 1)

Proses penuaan yang menjadi penyebab kepada penurunan keupayaan dan merupakan penyumbang kepada keperluan dan sifat warga emas yang kompleks (Hu et al., 2021). Penurunan keupayaan fizikal memberikan implikasi kepada kesukaran berjalan (Stjernborg et al., 2015) yang mendorong kepada penggunaan keperluan alat bantu khusus seperti tongkat atau kerusi roda (Smith et al., 2016) serta memerlukan bantuan orang lain (Faber & Van Lierop, 2020). Manakala sifat kompleks warga emas disumbang oleh penurunan keupayaan psikologikal yang menyebabkan perubahan personaliti, tahap kewarasan dan

penurunan fungsi otak (Morgan & Kunkel, 2001). Keperluan khusus warga emas ini memerlukan operator peneman yang mahir (Hu et al., 2021). Kesemua pengasas syarikat bersetuju bahawa operator boleh dilatih untuk meningkatkan kemahiran. Justeru, kemahiran melalui latihan ini menjadi satu keutamaan dalam pengurusan sumber manusia. Walaubagaimanapun, menjadi satu halangan bagi industri ini kerana sukar untuk mendapat satu pusat latihan yang menyediakan modul lengkap bagi pengurusan warga emas dan dalam masa yang sama, kos latihan juga tinggi. Kesukaran mencari tempat latihan yang bersesuaian serta kos yang tinggi menjadikan syarikat penyedia perkhidmatan peneman tidak dapat memberi latihan sepenuhnya kepada semua operator. Ianya membantutkan usaha pembangunan kemahiran yang menyeluruh dalam kalangan peneman mobiliti.

“Susah nak cari tempat latihan. Kosnya pula sangat tinggi. Nak hantar seorang pun kosnya tinggi”

(Informan 2)

Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) merupakan kementerian yang mengawalselia pembangunan dan kehidupan sejahtera masyarakat khususnya golongan rentan termasuklah warga emas. Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) pula merupakan agensi di bawahnya yang aktif dalam pembangunan dan kebajikan masyarakat. JKM mempunyai modul yang diiktiraf dengan Persijilan Kemahiran Malaysia dalam bidang penjagaan dan pengurusan namun tertumpu kepada asuhan kanak-kanak (JKM, 2022). Terdapat kursus-kursus khas yang mengenai kumpulan kurang upaya seperti pesakit terlantar, OKU dan warga emas dilaksanakan oleh KPWKM namun dibuka untuk kakitangan dibawahnya sahaja (Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat [KPWKM], 2018). Manakala agensi-agensi di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) seperti Institut Jantung Negara menawarkan kursus-kursus bantuan asas dan kecemasan serta dibuka kepada pihak luar dengan bayaran tertentu (Institut Jantung Negara [IJN], 2020). Modul-modul yang dibincangkan ini mencakupi keperluan pengurusan warga emas dari sudut pengurusan penjagaan, psikologi dan kesihatan, namun ianya ditawarkan secara berasingan dari agensi yang berlainan. Justeru, tiada institusi latihan yang menawarkan satu modul yang holistik mengkhususkan bidang penjagaan dan pengurusan warga emas ini (Nur Hanis et al., 2019).

Masalah disiplin menambahkan isu kekurangan operator. Menurut informan 2, terdapat banyak situasi yang operator peneman yang bersetuju melaksanakan permintaan kerja pelanggan tetapi tidak hadir bertugas. Ia bukan sahaja merugikan pihak syarikat tetapi juga menimbulkan persepsi negatif pelanggan.

“Banyak terjadi peneman tak datang, lambat. Ianya luar bidang kuasa kami. Kami dah letak siap-siap dalam term and condition, kalau peneman tu hadir, bukan salah kami lah. Tapi kami akan gantilah dengan pampasan lain atau peneman lain. Itu pun dah ada dalam term and condition kami. Tapi perkara ini bagi sedikit imej negatif pada kami”

(Informan 2)

Menurut Adrindyah dan Afiff (2015), masalah disiplin ini merangkumi elemen penangguhan, pelanggaran, tidak hadir bertugas, tidak menyiapkan tugas, tingkah laku yang cuai, perbuatan jenayah dan juga konflik dengan pekerja lain. Pekerja bermasalah boleh memberi implikasi kepada kefungsi organisasi (Anderson, 1976). Dalam persekitaran kerja gig, adalah sukar bagi majikan untuk memantau hasil penyampaian pekerja gig melainkan dengan maklumbalas pelanggan. Ini kerana dalam pasaran gig, majikan berurusan dengan pekerja secara platform digital atau atas talian (Healy et al., 2017) termasuklah ketika pengambilan pekerja, pembahagian tugas dan bayaran. Justeru, pengurusan sumber manusia bagi pasaran kerja gig ini sangat mencabar sehingga dikenali sebagai ‘pengurusan sumber manusia tanpa pekerja’ (Kuhn et al., 2021). Risiko keselamatan merupakan cabaran keenam penyedia perkhidmatan. Walaupun isu kesihatan dan keselamatan merupakan isu yang sinonim dalam pekerjaan, namun bidang peneman ini menghadapi risiko yang lebih unik dan tidak dijangka. Terdapat dua aspek risiko keselamatan yang dihadapi oleh peneman iaitu risiko kecederaan dan risiko jangkitan penyakit. Informan 4 menjelaskan pengalamannya menguruskan permintaan pelanggan yang menyebabkan kecederaan kepada operatornya. Manakala informan 6 berkongsi

pengalaman beliau yang kerisauan dijangkiti penyakit yang sama dialami pelanggan warga emas kendaliannya.

“dapat klien yang agak besar... kita pula bagi peneman fizikalnya kecil. Jadi kita pernah ada kes yang peneman ni terpaksa cuti sakit dua hari sebab terkehel”

(Informan 4)

“Ada seorang pelanggan saya sakit kulit. Saya risau berjangkit pulak kat saya. Pernah juga saya bawa seorang pelanggan ke hospital. Dalam perjalanan baru saya tahu dia demam. Risau saya musim-musim Covid ni....”

(Informan 6)

Pengkaji mendapati bahawa implikasi kecederaan dan jangkitan penyakit ini dihadapi apabila peneman tidak mendapat informasi yang lengkap mengenai kondisi pelanggan. Maklumat yang lengkap mengenai pelanggan memungkinkan penyedia perkhidmatan peneman lebih bertanggungjawab (Chan & O'Brien, 2011) dan dapat membuat persediaan sewajarnya seperti menyediakan peneman yang bersesuaian dengan jumlah yang relevan serta kelengkapan tambahan seperti sarung tangan dan sebagainya. Chan dan O'Brien (2011) telah membincangkan mengenai keperluan peneman untuk mendapatkan maklumat mengenai pelanggan. Ia sangat penting dalam menjaga keselamatan kedua belah pihak samada pemberi perkhidmatan mahupun pelanggan. Walaubagaimanapun, peneman perlulah merahsiakan maklumat pelanggan bagi membolehkan kepercayaan wujud dalam hubungan peneman dan pelanggan warga emas. Macdonald dan Lang (2014) telah merumuskan risiko konspirasi adalah termasuk dalam senarai risiko yang dihadapi dalam bidang pengurusan warga emas. Risiko konspirasi ini merangkumi penyembunyian maklumat atau pemberian maklumat yang tidak benar atau lengkap. Maklumat yang salah atau tidak lengkap mempunyai risiko untuk disengajakan. Terdapat beberapa sebab yang memungkinkan ia berlaku. Antaranya pihak pemberi maklumat (keluarga) bimbang tugas tidak diterima oleh peneman akibat kondisi warga emas tersebut atau bimbang bayaran yang dikenakan akan menjadi lebih tinggi. Cabaran yang terakhir adalah imej profesion peneman yang dipandang rendah. Ia menyebabkan peneman menjadi rendah diri. Isu ini disuarakan oleh Informan 5 melalui kenyataan di bawah.

“Orang tak anggap apa yang saya buat ni satu pekerja yang serius. Peneman ni pun satu pekerjaan juga. Masyarakat tak boleh pandang rendah pada kami”

(Informan 5)

Hasil kajian Tuckett et al. (2009) menunjukkan bidang jagaan warga emas sememangnya berhadapan dengan persepsi yang kurang memberansangkan daripada masyarakat. Ia dikaitkan dengan status moral dan imej yang rendah. Status ini kemudiannya menyebabkan pekerja sektor ini hilang motivasi dan tidak kekal lama dalam industri ini. Imej para-profesional ini menyebabkan peneman mudah dieksploitasi dan disalah guna (Macdonald & Lang, 2014) samaada dipihak pelanggan mahupun majikan. Lebih memburukkan keadaan apabila pelanggan juga menyamatarafkan pekerjaan pembantu rumah dengan peneman. Perkara ini dikongsi oleh informan 4 mengenai peneman di bawah kendaliannya yang merungut kerana melaksanakan kerja yang tidak sepatutnya.

“Ada banyak peneman yang merungut. Kami dapat tahu pun beberapa hari bila peneman dah tak mahu lagi kerja ni. Sebab pelanggan tu suruh basuh baju dia dan masak untuk dia”

(Informan 4)

Dalam hal ini, peneman sering disalah anggap atau disamatarafkan dengan kerja-kerja pembantu rumah atau pengasuh warga emas. Perbezaan mengenai peneman dan penjaga warga emas telah dinyatakan oleh Outcart (2013). Penjaga dan pengasuh warga emas akan melaksanakan kerja-kerja dalam bantuan asas kehidupan seperti membantu memberikan makan dan minum, membasuh baju dan lain-lain yang dengan warga emas. Terdapat aktiviti asas yang dilaksanakan oleh penjaga tanpa kehadiran warga emas. Manakala

peneman merupakan individu yang menemani dan hadir disamping warga emas dalam melaksanakan aktiviti bersama-sama. Peneman ini berfungsi kepada sokongan dalam mendaya upayakan warga emas dan merupakan strategi berkesan kepada masalah kesunyian dan isolasi warga emas (Robert & Windle, 2020). Kesemua cabaran hasil daripada kajian ini menunjukkan bahawa industri sokongan warga emas ini perlu diberi perhatian dalam menghadapi tsunami warga emas pada tahun 2030 nanti. Seandainya masalah sumber manusia ini tidak diselesaikan, dibimbangi, industri sokongan warga emas khususnya peneman mengalami rangkaian pasaran yang tidak stabil dengan penawaran yang rendah ketika permintaan yang tinggi. Buat masa ini, akta yang menjurus kepada sokongan warga emas terdiri daripada Dasar Warga Emas Negara, Pelan Tindakan Warga Emas Negara, Akta Pusat Jagaan 1993, Dasar Kesihatan warga emas dan Akta Kemudahan Kesihatan Warga Emas Swasta 2018. Walaubagaimanapun, kesemua dasar dan polisi ini tidak menjurus kepada menyokong pertumbuhan dan melindungi industri dan pekerja sektor jagaan Warga Emas. Akta Pusat jagaan pula lebih tertumpu kepada hal ehwal perlesenan dan infrastruktur (Khadijah, 2022).

Kesimpulan dan Cadangan

Melalui dapatan kajian, pengkaji dapat menyimpulkan bahawa informan kajian terdiri dalam kalangan belia yang meminati bidang pengurusan warga emas serta mempunyai sekurang-kurangnya enam bulan pengalaman dalam bidang. Manakala analisis kajian menunjukkan bahawa penyedia perkhidmatan peneman mobiliti mengalami cabaran sumber manusia dari segi kekurangan pekerja akibat permintaan yang tinggi. Kekurangan pekerja ini didapati berpunca daripada masalah merekrut pekerja, persekitaran ekonomi pekerjaan gig, isu disiplin dan isu kemahiran pekerja. Manakala operator peneman berhadapan dengan risiko keselamatan dan kesihatan. Akhir sekali, bidang pekerjaan peneman berhadapan dengan imej profession yang dipandang rendah oleh masyarakat. Melalui dapatan kajian ini juga, dapat dilihat bahawa industri peneman mobiliti warga emas ini mempunyai isu dalam mendapatkan dan menguruskan isu sumber manusia akibat cabaran tertentu. Dalam menambah baik industri yang semakin mendapat permintaan ini, kerajaan perlu memperhalusi akan keperluan mewujudkan akta atau polisi yang memberi kelebihan kepada sektor pekerjaan penjagaan dan pengurusan warga emas. Secara tidak langsung ia dapat memangkin pertumbuhan industri ini. Perbandingan boleh dilaksanakan dengan negara-negara lain yang telah mempunyai undang-undang yang memberi manfaat kepada industri ini. Kerajaan Australia contohnya, telah membangunkan akta dan polisi yang holistik dalam memastikan warga emas mendapat perkhidmatan yang berkualiti dari institusi sokongan warga emas melalui *Aged Care Act 1997*. Dalam masa yang sama institusi sokongan warga emas mendapat manfaat dari sudut latihan bersepadu, pekerja yang berkemahiran, pemantauan berterusan dari kerajaan dan sumber kewangan yang stabil. Kajian masa hadapan perlu mengkaji jurang keperluan akta penjagaan warga emas jangka masa panjang yang komprehensif dalam menambahbaik dan memberi perlindungan kepada sektor pekerjaan bidang peneman mobiliti dan pengurusan warga emas di Malaysia. Dengan adanya akta tersebut, imej dan profesionalisme sektor pekerjaan jagaan dan pengurusan warga emas dapat dipertingkatkan sewajarnya serta industri sokongan warga emas dapat berkembang selaras dengan permintaan dan standard penjagaan warga emas selari dengan negara *commonwealth*.

Penghargaan; Berterima kasih kepada Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan dan semua responden yang mengambil bahagian dalam kajian ini. Begitu juga syarikat-syarikat peneman mobiliti yang memberi sokongan seperti Teman Malaysia, NenoCare.my, Assist Malaysia dan Makcik Travel dan orang perseorangan yang telah memberi maklumat dan kerjasama dalam melengkapkan hasil kajian ini.

Rujukan

- Ab Wahid, H., Ahmad, N. L., Othman, N., & Wan Mustaffa, W.S. (2016). Kesosialan, inovasi dan orientasi pasaran dalam kalangan pelajar aktif keusahawanan sosial di Universiti Awam Malaysia. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship*, 3(5), 1–10.
- Abd Muin, A.B., Abdullah, S., & Bahari, A. (2016). Keusahawanan sosial Islam: Faktor-faktor penglibatan usahawan sosial berjaya muslim. *Malaysian Journal of Community and Development*, 1(1).

- Abraham, K.G., Sandusky, L., Haltiwanger, J.C. & Spletzer, J.R. (2018). Measuring the gig economy: Current knowledge and open issues. *National Bureau of Economic Research*. <https://www.nber.org/papers/w24950>
- Adriansyah, A., & Afiff, A. Z. (2015). Organizational culture, absorptive capacity, innovation performance and competitive advantage: An integrated assessment in Indonesian banking industri. *The South East Asian Journal of Management*, 9(1), 70.
- Alavi, K & Arifin, F. M. (2022). *Rumahku syurgaku: Penjagaan warga emas jangka panjang di Malaysia*. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Alavi, K., Hazlan, N.H., & Fauze, N. (2019). Latihan industri berpaksikan vokasional penjagaan warga emas dalam kursus kerja sosial gerontologi, FSSK, UKM. *AJTLHE* 11(1), 48-58.
- Alavi, K., Nen, S., & Ibrahim, F. (2021). Meneroka kemahiran kebolehpasaran melalui sukarelawan khidmat bantu di rumah dalam kalangan belia. *e-Bangi*, 18(6), 185-194.
- Anderson, C. (1976). *The marginal worker: A search for correlates* (Doctoral dissertation). School of Business University of Massachusetts.
- Beswick, A. D., Gooberman-Hill, R., Smith, A., Wylde, V. & Ebrahim, S. (2010). Maintaining independence in older people, *Reviews in Clinical Gerontology* 20(2), 128-153.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research Psychology* 3(2), 77-101.
- Braun, V. & Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. Sage Publishing.
- Braun, V. & Clarke, V. (2020). Can I use TA? Should I use TA? Should I not use TA? Comparing reflexive thematic analysis and other pattern-based qualitative analytic approaches. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(1), 37-47.
- Carp, F. M. (1988). *Transportation in aging society: Improving mobility and safety for older people – special report*. National Academic Press.
- Chan, W. Y. & O'Brien, A. M. (2011). The right of caregivers to access health information of relatives with mental illness. *Billy International Journal of Law and Psychiatry*, 34, 386–392
- Currie, G. & Delbosc, A. (2010). Exploring public transport usage trends in an ageing population. *Transportation*, 37(1), 151-164.
- Faber, K. & Van Lierop, D. (2020). How will older adults use automated vehicles? Assessing the role of AVs in overcoming perceived mobility barriers. *Transportation Research Part A-Policy and Practice*, 133, 353-363.
- Fetterman, D. M. (1998). *Ethnography: step by step* (2nd ed.). Sage Publications.
- Giesel, F., & Rahn, C. (2015). Everyday life in the suburbs of Berlin: Consequences for the social participation of aged men and women. *Journal of Women & Aging*, 27(4), 330–351.
- Goggin, N. L. & Morrow, Jr. J. R. (2001). Physical activity behaviors of older adults. *Journal of Aging and Physical Activity*, 9(1), 8-66.
- Habib, K. M. N. & Hui, V. (2017). An activity-based approach of investigating travel behaviour of older people: Application of a time–space constrained scheduling model (CUSTOM) for older people in the National Capital Region (NCR) of Canada. *Transportation*, 44(3), 555-573.
- Haji Mohamed, E. & Rostam, K. (2012). Warga emas Melayu di pinggir Wilayah Metropolitan, Selangor: Pengalaman dan persepsi tentang diri. *Malaysia Journal of Society and Space*, 8(6), 1-14.
- Hazlan, N.H., Abdull Rahman, M., & Alavi, K. (2019). Cabaran perantis kerja sosial gerontologi dalam memberi perkhidmatan penjagaan pesakit warga emas kronik: Kajian kes di rumah Ehsan Kuala Kubu Bharu. *Jurnal Wacana Sarjana*, 3(1), 1-9.
- Healy, J., Nicholson, D. & Pekarek, A. (2017). Should we take the gig economy seriously? *Labour & Industry: A journal of the social and economic relations of work*, 27, 1-17.
- Hu, Y., Wang, J., Nicholas, S. & Maitland, E. (2021). The sharing economy in China's aging industri: applications, challenges, and recommendations. *Journal of Medical Internet Research*, 23(7), e27758.
- Institut Jantung Negara [IJN]. (2020, Januari 5). *Basic life support provider course*. Institut Jantung Negara. <https://www.ijn.com.my/support-service/cpr/bsl-provider-course/>.

- Ishak, S., & Che Omar, A.R. (2015). Keusahawanan sosial sebagai satu pendekatan inovatif ke arah transformasi sosial masyarakat: Kajian kes di Malaysia. *GEOGRAFIA Malaysian Journal of Society and Space*, 11(8), 38-51.
- Ismail, Z., Omar, A., & Yahya, K. K. (2013). Pekerja bermasalah, hubungan antara persepsi masalah, tindakan dan kesan terhadap prestasi pekerja dan jabatan. *Utara Management Review*, 4(1), 67-84.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat [JKM]. (2017). *Kajian kemudahan dan perkhidmatan bagi menepati warga emas menjelang 2030*. UPM Consultancy and Services Sdn Bhd.
- Jabatan Kebajikan Masyarakat [JKM]. (2022, Januari 5). *Bantuan warga emas*. Portal Rasmi Jabatan Kebajikan Masyarakat. <https://www.jkm.gov.my/jkm/index.php?r=portal/left&id=dmp5dm5raUhvVSt6SVk4MW RmZkswdz09>
- Jabatan Pengangkutan Jalan [JPJ]. (2021). *Statistik pemandu perkhidmatan awam Malaysia*. Buku laporan tahunan 2021. Putrajaya.
- Jasmi, K.A. (2012) *Metodologi pengumpulan data dalam penyelidikan kualitatif*. In: Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1, Resort Melaka (Unpublished). UTM Portal. <http://eprints.utm.my/id/eprint/41091/>
- Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat [KPWKM]. (2018, Ogos 29). *Kursus peningkatan kemahiran penjaga care giver*. Portal Kementerian Pembangunan Wanita Keluarga & Masyarakat. <https://www.facebook.com/kpwkm/posts/-kursus-peningkatan-kemahiran-penjaga-care-giver-8-12-oktober-2018-pusat-tranfor/10155602284546790/>
- Kim, J. K., Ulfarsson, G. F. & Sohn, K. (2014). Transportation deficiencies for older adults in Seoul, South Korea. *Transportation Research Record* 2469, 76-88.
- Kuhn, K.M., Meijerink, J. & Keegan, A. (2021). Human resource management and the gig economy: Challenges and opportunities at the intersection between organizational HR decision-makers and digital labor platforms. In M.R. Buckley, A.R. Wheeler, J.E. Baur. & J.R.B. Halbesleben. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 39, 1-46.
- Kureka, S., & Rachwał, T. (2011). Development of entrepreneurship in ageing populations of The European Union. *Procedia Social and Behavioral Science*, 19, 397-405
- Liamputtong, P. (2014) *Kaedah penyelidikan kualitatif*. Universiti Putra Malaysia Press.
- Luiu, C. & Tight, M. (2021). Travel difficulties and barriers during later life: Evidence from the national travel survey in England. *Journal of Transport Geography*, 91, 102973.
- Macdonald, M. & Lang, A. (2014). Applying Risk Society Theory to findings of a scoping review on caregiver safety. *Health and Social Care in the Community*, 22(2), 124-133.
- Marr, B. (2019). *Measuring people performance in the gig economy era: Why our old methods won't work*. Bernard Marr & Co. <https://bernardmarr.com/default.asp?contentID=1521>
- Md Nor, N. N. F. (2018). Trend penuaan penduduk: Satu sorotan karya. *Journal of Social Science and Humanities* 13(2), 116-130.
- Merriam, S.B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. Jossey-Bass Publishers.
- Merriam, S.B. (2001). *Qualitative research and case study applications in education*. Jossey-Bass Publishers.
- Milne, M. R. A., Beech, C., Phillips, J. E., Richards, S., Sullivan, M. P., Tanner, D. & Lloyd, L. (2014). Gerontological social work: reflections on its role, purpose and value. *British Journal of Social Work*, 45(4), 1296-1312.
- Mohd, S., Abdul Latif, A.R., & Senadjki, A. (2019) Travel behaviour of elderly in George Town and Malacca, Malaysia. *Sustainability*, 11(19), 5251.
- Morgan, L. & Kunkel, S. (2001) *Aging: The social context*. Pine Forge Press.
- Mouly, G. J. (1978). *Educational research, the art and science of investigation* (4th eds.). Pearson Allyn & Bacon.
- Nelson, D.L. (2006). Critiquing the logic of the domain section of the occupational therapy practice framework: Domain and process. *American Journal of Occupational Therapy*, 60(5), 511-523.
- Noh, S.H., & Joh, C.H. (2012). Analysis of elderly travel patterns in Seoul metropolitan area, South Korea, through sequence alignment and motif search. *Transportation Research Record*, 2323, 25-34.

- Noor, S., Md. Isa, F., & Mohd Nor, L. (2020). Ageing care centre women entrepreneur: a silver bullet for ageing tsunami in Malaysia. *Sains Humanika*, 12(1), 51–62.
- Nordbakke, S. & Schwanen, T. (2015). Transport, unmet activity needs and wellbeing in later life: exploring the links. *Transportation*, 42(6), 1129-1151.
- Nordbakke, S.T.D. (2019). Mobility, out-of-home activity participation and needs fulfilment in later life. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16, 5109.
- Outcart, L. (2013). Paid companion: A private care option for older adult. *Canadian Journal on Aging*, 32(1), 87-102.
- Patton, M.C. (2002). *Qualitative research and evaluation* (3rd ed). Sage Publication.
- Pettersson, P. & Schmöcker, J.D. (2010) Active ageing in developing countries? Trip generation and tour complexity of older people in Metro Manila. *Journal of Transport Geography*, 18(5), 613-623.
- Rantakokko, M., Portegijs, E., Viljanen, A., Iwarsson, S., Kauppinen, M. & Rantanen, T. (2017). Perceived environmental barriers to outdoor mobility and changes in sense of autonomy in participation outdoors among older people: A prospective two-year cohort study. *Aging & Mental Health*, 21(8), 805-809.
- Roberts, J.R. & Windle, G. (2020) Evaluation of an intervention targeting loneliness and isolation for older people in North Wales. *Perspectives in Public Health*, 140(3), 153-161.
- Roy, G. & Shrivastava, A.K. (2020) Future of gig economy: Opportunities and challenges. *IMI Konnect*, 9 (1),14-25.
- Roy, G., & Shrivastava, A. K. (2020). Future of gig economy: Opportunities and challenges. *IMI Konnect*, 9(1), 14-25.
- Sheehan, O. C., Graham-Phillips, A. L., Wilson, J. D., Crews, D. C., Holt, C. L., Gabbard, J., Smith, K. C., Wolff, J. L. & Roth, D. L. (2019) Non-spouse companions accompanying older adult to medical visit: A qualitative analysis. *BMC Geriatrics*, 19, 84.
- Stjernborg, V., Wretstrand, A. & Tesfahuney, M. (2015) Everyday life mobilities of older persons. A case study of ageing in a suburban landscape in Sweden. *Mobilities*, 10(3), 383-401.
- Tuckett, A., Parker, D., Eley, R.M. & Hegney, D. (2009). ‘I love nursing, but’– qualitative findings from Australian aged-care nurses about their intrinsic, extrinsic and social work values. *International Journal of Older People Nursing*, 4(4), 307-317.
- United Nation. (2020). *World Population Aging (2019)*. Department of Economic and Social Affairs, United Nation.
- Usui, C. (2011). Japan’s population aging and silver industries. In Kohlbacher, F. & Herstatt, C. *The silver market phenomenon*. Springer.
- Young, R. (2006). For what is worth: Social value and the future of social entrepreneurship. In A. Nichollis (Ed.). *Social entrepreneurship new models of sustainable change*. Oxford University Press.