

Research Article

# Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Graduan Hospitaliti Dalam Sektor Perhotelan

Norsuhada Mat Hasan <sup>1\*</sup>, Hairuddin Harun<sup>2</sup>, Noorazman Abd Samad<sup>3</sup>, Noor Aqilah Abdul Latiff Janaton<sup>4</sup>, and Nor Asmawati Ismail<sup>5</sup>

1 Affiliation <sup>2</sup>; hairuddin@uthm.edu.my

2 Affiliation <sup>3</sup>; noorazman@uthm.edu.my

3 Affiliation <sup>4</sup>; aqilahjanaton@yahoo.com

4 Affiliation <sup>5</sup>; asmawati730122@gmail.com

\* Correspondence: gb170047@siswa.uthm.edu.my

Received: 1st January 2019; Accepted: 10th January 2019; Published: 28<sup>th</sup> February 2019

**Abstrak:** Pengajian Tinggi TVET telah banyak melahirkan graduan hospitaliti, namun begitu masih kekurangan graduan yang dominan dalam mencapai tahap kepuasan kerja. Justeru itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mendorong untuk mencapai kepuasan kerja bagi graduan hospitaliti yang bekerja dalam sektor perhotelan. Kajian ini juga bertujuan untuk menentukan kepuasan kerja bagi graduan hospitaliti yang bekerja dalam sektor perhotelan. Faktor-faktor yang dipilih telah ditentukan melalui pembacaan dan kajian literatur yang terdahulu. Dalam kajian ini Model Job Satisfaction oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969) digunakan. Populasi bagi kajian ini merujuk graduan hospitaliti yang bekerja dalam sektor perhotelan.

**Keywords:** Kepuasan Kerja; Graduan Hospitaliti; Sektor Perhotelan

## About the Authors

Norsuhada Binti Mat Hasan adalah seorang guru KPM yang telah berkhidmat lebih 9 tahun dalam bidang Seni Kulineri. Mempunyai pengalaman yang luas berkaitan bidang kajian dan bidang Kejurulatihan Seni Kulineri Beliau adalah penerima biasiswa CBBPTB KPM (2017-2019) menyambung pengajian peringkat MA di Fakulti Pendidik teknikal dan vokasional, UTHM. Beliau merupakan ketua program Seni Kulineri dan antara penggubal soalan peperiksaan peringkat diploma dan sijil kolej vokasioanal. Sementara Hairuddin Harun dan Noorazman Abdul Samad merupakan pensyarah di UTHM, manakala Noor Aqilah Abdul Latiff Janaton pelajar MA bidang hospitaliti dan Nor Asmawati Ismail pelajar MA bidang pengajian islam.

## Public Interest Statement

Graduan hospitaliti yang berkualiti dan kreatif mampu menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara dan menjadi harapan negara. Tumpuan kepuasan kerja graduan hospitaliti melalui lima faktor iaitu faktor gaji, pengiktirafan, latihan, persekitaran dan hubungan rakan sekerja. Justeru itu, kepuasan kerja perlu dipandang serius bagi menghasilkan pekerja di kalangan graduan hospitaliti yang berkualiti. Oleh itu, usaha pencapaian kepuasan kerja graduan hospitaliti perlu kerjasama dari pelbagai pihak dalam sektor perhotelan, supaya melahirkan pekerja yang mahir dan berkualiti.

## 1. Pengenalan

Kepuasan kerja menjadi faktor utama individu mencapai tahap keinginan dalam melakukan sesuatu perkara. Hal ini demikian kerana seseorang akan mencapai kepuasan dalam bekerja, mereka akan berupaya mencapai sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya (Akhir, 2016). Oleh itu, kepuasan kerja merupakan perkara penting yang ditanam dalam sikap individu terhadap kerjayanya. Kepuasan kerja merupakan faktor utama yang perlu menaikkan prestasi organisasi terus cemerlang (Kusku, 2003; Riketta, 2002). Walau bagaimanapun, terdapat kajian penyelidik bersetuju dengan beberapa faktor yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja pekerja seperti gaji, jenis kerja, kenaikan pangkat, kepimpinan dan penyeliaan, hubungan dengan rakan sekerja, keselamatan pekerjaan, struktur organisasi, faktor personaliti dan kesaksamaan (Hamilton, Konye, Solomon, Hamilton dan Ogbor, 2017). Kajian ini turut di sokong oleh Ariza, Arjona, Han dan Law (2018) bahawa jadual kerja yang tidak selesa (termasuk cuti, hujung minggu, dan petang petang), lebih banyak waktu kerja mingguan, upah yang tidak kompetitif, kurang latihan untuk staff, kerjaya yang profesional rendah, pengiktirafan luar yang sedikit, dan status pekerja yang rendah.

Berdasarkan kajian lepas, terdapat beberapa faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja iaitu faktor kewangan di mana gaji yang diterima dan ganjaran yang diberikan menjadi penyumbang untuk terus bekerja dengan komited (Wahab, Rollah, Arif, Shaari, Bahari, Nordin, Rajab dan Bee, 2009). Justeru itu, terdapat kesan yang positif dalam diri graduan untuk terus berkhidmat dalam organisasi. Bahkan juga hasil kajian mendapati terdapat pekerja yang diberi gaji tinggi akan mendapat kepuasan kerja yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan pekerja yang mendapat gaji rendah (Kien, Kok dan Bujang, 2010).

## 2. Pernyataan Masalah

Graduan hospitaliti pada masa kini perlu menghadapi pelbagai tuntutan yang berbeza dalam industri bagi mencapai kepuasan kerja terutama dalam bidang perhotelan yang memerlukan ketahanan diri untuk bertahan lama dalam industri hospitaliti. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, isu kepuasan kerja sering dibincangkan dan menjadi sebuah isu yang sensitif serta menarik di kalangan pekerja yang merujuk kepada graduan hospitaliti. Kebanyakan isu ini dikaitkan dengan tahap tangga gaji, peluang kenaikan pangkat dan layanan majikan terhadap pekerja (Nazura, 2015).

Pengkaji berpendapat sekiranya wujud kepuasan kerja dalam kalangan graduan hospitaliti akan membawa komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang di beri kerana kepuasan bekerja graduan tidak akan tercapai apabila had keinginan dan berada dalam situasi ketidakpuasan. Hal ini akan memberi kesan kepada tekanan, ketidakpuasan dan emosi seterusnya pekerja akan mencari pekerjaan lain atau terus berhenti kerja (Fatimah, 2014).

Oleh itu, adalah penting bagi organisasi untuk berusaha meningkatkan tahap kepuasan kerja di kalangan pekerja mereka, kerana ini mempunyai kesan rangsangan positif terhadap kemakmuran organisasi (Price, 2001). Tambahan pula bekerja dalam keadaan yang tidak selesa boleh mengakibatkan penurunan prestasi dan meningkatkan risiko penyakit pekerjaan serta turut mengakibatkan peningkatan kadar ketidakhadiran dan pemberhentian pekerja (Almigo, 2004).

Justeru itu, tujuan kajian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana kepuasan kerja graduan hospitaliti dalam sektor perhotelan. Dalam kajian ini, pengkaji akan mengenal pasti dan menentukan faktor-faktor kepuasan kerja graduan hospitaliti dengan memfokuskan kepada faktor-faktor yang berkait rapat dengan pekerjaan bidang hospitaliti.

## 3. Tinjauan Literatur

Kepuasan kerja di definisikan darjah kepuasan bekerja yang dilakukan oleh individu adalah berbeza termasuklah kepuasan ekstrinsik dan intrinsik terhadap organisasi (Ramoo, Abdullah dan Chua, 2010), tingkah laku individu di tempat kerja (Davis dan Nestrom, 1985), faktor utama yang memberi semangat untuk mendapatkan pengiktirafan, gaji yang lumayan dan matlamat kerja yang menunjukkan prestasi kerjaya yang cemerlang (Kaliski, 2007). Kepuasan kerja merupakan keperluan penting dalam industri selain dari bidang akademik yang menjadi ukuran dalam sesebuah organisasi. Menurut Egan, Yang dan Barlett (2004) kepuasan dalam sesuatu pekerja akan turut dipengaruhi oleh iklim dalam organisasi bagi memenuhi kehendak individu serta melalui pelbagai kaedah seperti keperluan dan nilai perbandingan kerja yang dibuat dan bagaimana cara tugas tersebut dilakukan dan perbezaan diri individu .

Secara umumnya, setiap pengkaji mempunyai pelbagai pandangan dan tafsiran yang berbeza bagi mencapai tahap kepuasan kerja dalam organisasi masing-masing. Merujuk kepada ahli Teori Herzberg (1959) yang mengkaji bidang kepuasan bekerja ini menghuraikan faktor yang meningkatkan motivasi individu untuk terus bekerja adalah gaji dan pekerjaan yang menyeronokkan. Manakala Halim (2016), kepuasan kerja merupakan tindak balas yang telah berlaku dalam situasi kerjaya terhadap pekerja. Teori Maslow (1954) menerangkan bahawa bagi mencapai sesuatu yang sukar, seseorang perlu memenuhi terlebih dahulu keperluan yang paling bawah. Oleh itu kepuasan kerja merupakan penanda aras kepada pekerja yang mencapai kepuasan yang diterima seperti pengiktirafan, gaji dan matlamat (Kaliski, 2007).

Kajian yang dilakukan oleh Hsieh (2012), menyatakan keselesaan pekerja juga mempengaruhi kesejahteraan subjektif individu secara personal. Justeru itu, para graduan tidak cenderung untuk memenuhi kekosongan jawatan dalam pekerjaan tersebut kerana mengambil kira aspek penawaran gaji dan kepuasan bekerja (Noorah, Zakiah Dan Norain, 2016).

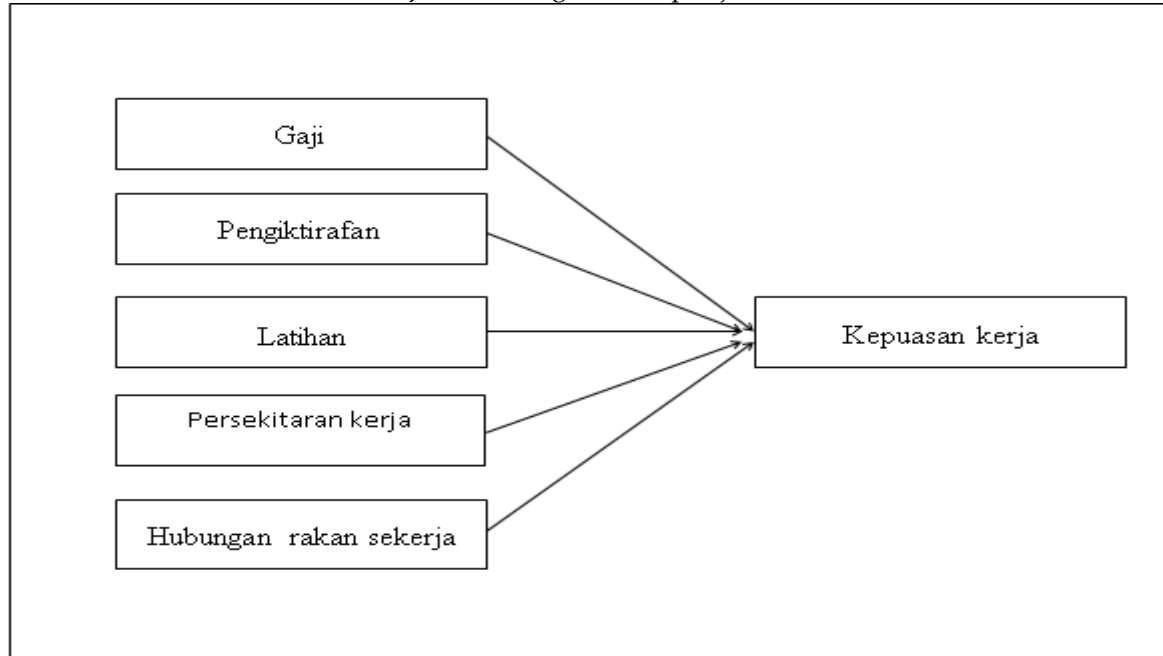
### 3. Objektif Kajian

1. Mengetahui faktor-faktor kepuasan kerja graduan hospitaliti dalam sektor perhotelan.
2. Menentukan tahap kepuasan kerja graduan hospitaliti dalam sektor perhotelan.

### 4. Kerangka Konsep

Rajah 1 menunjukkan kerangka konsep kajian mengikut model *Job Descriptive Index* (JDI) antara hubungan kepuasan kerja (pemboleh ubah bersandar) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (pemboleh ubah tidak bersandar). Rangka konsep ini berpendapat bahawa kepuasan kerja membantu semangat pekerja, menghilangkan ketegangan antara pekerja dengan pihak pengurusan dalam menghasilkan kecekapan dan keberkesanan dalam sesebuah organisasi (Smith et al., 1969).

**Rajah 1.** Kerangka konsep kajian.



(Diadaptasi daripada Smith et al., 1969)

## 8. Kesimpulan

Kepuasan kerja merupakan keinginan yang telah di capai dan kepercayaan masyarakat terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja (George dan Jones, 2008). Ringkasnya, faktor yang menyumbang kepada kepuasan kerja mengikut kajian lepas seperti sikap kerja, majikan, kenaikan pangkat, upah dan ganjaran merupakan faktor-faktor yang dikenal pasti mempengaruhi kepuasan kerja dalam organisasi (Davis et al.,1985; Bustamam, Teng dan Abdullah, 2014; Padmakumar, Swapna dan Gantasala, 2011). Selain itu, kajian sebelum ini mendapati kepuasan kerja memberi kesan terhadap motivasi dan produktiviti pekerja dan meningkatkan prestasi organisasi (Ido, 2003). Kesimpulannya, kepuasan kerja memberi kesan yang mendalam terhadap sikap pekerja untuk mencapai matlamat yang paling tinggi.

## 9. Rujukan

- Abdolshah, M., Khatibi, S. A. M., & Moghimi, M. (2018). Factors influencing job satisfaction of banking sector employees. *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 7(1), 207-222.
- Fatimah Affendi. (2014). *Kepuasan Kerja Dan Komited Organisasi Dalam Kalangan Guru Kolej Vokasional: Pendekatan Struktural Equation Model* (Tesis Uthm).
- Almigo, N. (2004). Hubungan antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Psyche*, 1(1), 50-60.
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). The price of success: A study on chefs' subjective well-being, job satisfaction, and human values, *International Journal of Hospitality Management*, 69, 84–93.
- Bustamam, F. L., Teng, S. S., & Abdullah, F. Z. (2014). Reward Management and Job Satisfaction among Frontline Employees in Hotel Industry in Malaysia., *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144, 392–402.

- Akhir, T. (2016). Kepuasan Kerja Karyawan Di Pastry Section Padma Hotel Bandung.
- Davis K dan Nestrom JW (1985). *Human Behavior at work: Organizational Behavior*, 7 edition, McGraw Hill, New York
- Egan TM, Yang B dan Bartlett KR (2004). The Effect Of Organizational Learning Culture And Job Satisfaction On Motivation On Motivation To Transfer Learning And Turnover In Tension. *Human Resource Development Quarterly*, Vol. (15(3))
- George JM dan Jones GR (2008). *Understanding and Managing Organizational behavior*, Fifth Edition, Pearson/Prentice Hall, New Jersey
- Ido Priyana Hadi. (2003). Konsep Penulisan Jurnalistik Masa Depan Dan Desain Storyboard Untuk Online News. *Nirmana*, 5(1), 110–122.
- Halim ANH (2016). Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Di Politeknik Seberang Prai, Pulau Pinang. Tesis UTHM
- Herzberg FB, Mausner And Synder Ian. 1959. *The Motivation To Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc
- Hsieh CM (2012). Importance Is Not Unimportant: The Role Of Importance Weighting In QOL Measures. *Social Indicators Research* 109 (2), 267-278.
- Hamilton, D. I., Konye, I. F., Solomon, E. A. C., Hamilton, D. I., & Ogbor, J. O. (2017). Effect of Leaders' Emotional Intelligence on Job Satisfaction : A Study of the Banking Sector in Nigeria ., 1(June), 8–14.
- Kaliski BS (2007). *Encyclopedia of Business and Finance*, Second edition, Thompson Gale, Detroit
- Kien SH, Kok WT dan Bujang S (2010) Relationship Between Work Life Quality Of Teacher With Work Commitment, Stress And Satisfaction : A Study In Kuching Sarawak, Malaysia. *Jurnal Teknologi*. 2010. Pp:1-15
- Kusku F (2003). Employee Satisfaction In Hanger Education: The Case Of Academic And Administrative Staff In Turkey. *Career Development International* 8(9):347-356
- Maslow AH (1954). *Motivation And Personality*. New York: Harper & Row Publishers. Mehrab A (2014). The Impact Of Income On Academic Staff Job Satisfaction At Public Research Universities Malaysia. *Journal Of Educational, Health And Community Psychology*. 2014, Vo.3(2), ISSN: 2088-3129
- Nazura, L., & Nawati, B. (2015). Hubungan Motivasi (Intrinsik & Ekstrinsik) Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Belia Dan Sukan Negeri Kelantan, Terengganu Dan Pahang, 1–25.
- Padmakumar R, Swapna B, & Gantasala V (2011). Work environment, service climate, and customer satisfaction: Examining theoretical and empirical connections, *International Journal of Business and Social Sciences*, 2, 121-132.
- Price, J.L. (2001). Reflections On The Determinants Of Voluntary Turnover. *International Journal Of Manpower*, 22(7), 600–624.
- Ramoo V, Abdullah KL dan Chua YP (2010). The Relationship Between Job Satisfaction And Attention To Leave Current Employment Among Registered Nurses In A Teaching Hospital In Malaysia. *Journal Of Clinical Nursing*

- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). The Price of Success: A Study On Chefs' Subjective Well-Being, Job Satisfaction, And Human Values, *International Journal Of Hospitality Management*, 69, 84–93.
- Riketta M (2002). Attitude Organization Commitment And Job Performance Meta-Analysis. *Journal Of Organization Behavior* 23:257-266
- Smith, PC, Kendall LM dan Hulin CL (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Rand McNally, Chicago
- Nooriah Yusof, Zakiah Jamaluddin, & Norain Mat Lazim. (2013). Persepsi Pelajar Prasiswazah Terhadap Kebolehpasaran Graduan Dan Persaingan Dalam Pasaran Pekerjaan. *Jurnal Personalia Pelajar*, 16, 77–92.
- Wahab A, Rollah S, Ariff MSL, Shaari R, Bahari FS, Nordin AN, Rajab A dan Bee ST (2009). Persepsi Pekerja Terhadap Kesatuan Sekerja: Satu Kajian Di Hotel Di Johor