

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT BERHENTI  
KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA PERHOTELAN  
DI COURTYARD HOTEL 1BORNEO, KOTA  
KINABALU, SABAH**

**NUR ANIS ATHIRAH BINTI AZMI**

**BA18110074**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2021**



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT BERHENTI  
KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA PERHOTELAN  
DI COURTYARD HOTEL 1BORNEO, KOTA  
KINABALU, SABAH**

**NUR ANIS ATHIRAH BINTI AZMI  
BA18110074**

**LATIHAN ILMIAH INI DISERAHKAN BAGI  
MEMENUHI PENGIJAZAHAN IJAZAH  
SARJANA MUDA SAINS SOSIAL DENGAN  
KEPUJIAN DALAM BIDANG HUBUNGAN  
INDUSTRI**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2021**



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## **PENGAKUAN PELAJAR**

Karya ini adalah hasil daripada kerja saya sendiri yang bertajuk Niat Berhenti Kerja dalam kalangan Pekerja Perhotelan di Courtyard Hotel 1Borneo Kota Kinabalu, Sabah, kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

30 JULY 2021

---

NUR ANIS ATHIRAH BINTI AZMI

BA1811007



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## **PENGESAHAN PENYELIA**

Latihan ilmiah bertajuk "Niat Berhenti Kerja di Kalangan Pekerja Hotel Courtyard 1Borneo, Kota Kinabalu Sabah" yang disediakan oleh Nur Anis Athirah Binti Azmi BA18110074 ini adalah bagi memenuhi syarat untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial dengan Kepujian Hubungan Industri, Universiti Malaysia Sabah.

Disediakan Oleh:

---

Dr. Kee Y Sabariah Binti Kee Mohd Yussof

Penyelia Latihan Ilmiah

Fakulti Kemanusiaan, Seni dan Warisan

Universiti Malaysia Sabah

Tarikh:



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## **PENGHARGAAN**

***Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi***

***Maha Penyayang***

Pertama sekali, saya ingin mengucapkan syukur ke hadrat ilahi dengan rahmat serta nikmat masa, nyawa, tenaga yang dianugerahkan kepada saya agar dapat menyiapkan Latihan Ilmiah dengan jayanya. Latihan Ilmiah ini adalah bertujuan untuk mendapatkan segulung Ijazah Sarjana Muda setelah berakhirnya pengajian pada tahun ini. Pelbagai usaha telah saya terapkan pada penulisan ini untuk menjadikan penulisan ini adalah yang terbaik dan memberi teladan kepada masyarakat mengenai dunia pekerjaan pada masa kini.

Saya juga ingin mendedikasikan ucapan penghargaan ini kepada pensyarah-pensyarah yang tercinta telah memberi bimbingan serta pengajaran kepada pelajar program Hubungan Industri di Universiti Malaysia Sabah. Mereka tidak pernah mengeluh untuk terus memberi didikan yang bermanfaat walaupun terdapat kepayahan pada masa kini.

Di samping itu, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada ibu bapa saya yang telah memberikan pemudahcara untuk menyiapkan Latihan Ilmiah ini. Kedua ibu bapa saya turut memberi segala kemudahan dan sokongan moral yang tidak terhingga sehingga dapat menyiapkan penulisan ini. Seterusnya, ucapan penghargaan ini saya akan tujukan kepada rakan-rakan yang telah memberi peringatan berkenaan dengan masa dan sebagainya. Mereka juga merupakan tempat kepada saya untuk bertanya pendapat sekiranya saya memerlukan mereka.

Akhir madah, saya harap agar Latihan Ilmiah ini secara langsung dapat memberi kesan kepada masyarakat lain. Selain itu, saya juga berharap agar Latihan Ilmiah ini menjadi penulisan yang terbaik dan berguna pada masa akan datang.



## ABSTRAK

Kajian ini dilakukan di tempat kajian iaitu Courtyard Hotel Kota Kinabalu, Sabah melibatkan seramai 3 orang informan merupakan pekerja tetap di hotel tersebut. Pengkaji juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan persampelan bertujuan untuk mendapatkan maklumat yang lebih spesifik dan mendalam berdasarkan tajuk kajian. Selain itu, pengkaji telah menggunakan kaedah temu bual untuk mengumpul dan mendapat data kajian ini. Seterusnya pengkaji berjaya menganalisis data dengan ditanskription dari alat perakan suara kepada ayat yang berbentuk akademik. Niat berhenti kerja di kalangan pekerja hotel berada diambang yang sangat serius pada masa kini. Kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui faktor niat berhenti kerja dalam kalangan pekerja perhotelan Courtyard Hotel 1Borneo Kota Kinabalu Sabah. Courtyard Hotel 1Borneo, Kota Kinabalu, Sabah adalah industri penginapan yang bertaraf 3.5 bintang. Menurut Hakimah, Munir dan Azlinzuraini (2019), antara faktor mempengaruhi niat berhenti kerja di kalangan pekerja perhotelan adalah, kepuasan gaji dan pampasan, persekitaran kerja, tekanan di tempat kerja dan rakan sekerja. Di samping itu, faktor yang menyebabkan pekerja berniat untuk berhenti adalah berubah dari masa ke semasa yang menyebabkan punca pekerja meninggalkan organisasi adalah pelbagai. Oleh itu, kajian ini akan menerangkan pelbagai faktor yang mempengaruhi pekerja berniat untuk berhenti pada masa kini. Peningkatan niat berhenti kerja pastinya mempunyai impak atau kesan yang akan berlaku pada masa kini. Pandemik Covid-19 memberikan cabaran yang signifikan terhadap perusahaan sesebuah perhotelan. Rantaian nilai industri perhotelan saling berkait dengan kumpulan industri lain serta domestik dan global kegiatan ekonomi dan sosial. Hal demikian menyebabkan industri perhotelan harus kekal bertahan dengan mengurangkan kadar pusing ganti dan niat berhenti kerja pada era pandemic Covid-19.

*Kata kunci: niat berhenti kerja, pusing ganti, pekerja perhotelan, pengurusan sumber manusia*



## ABSTRACT

This study was conducted at the study site at Courtyard Hotel Kota Kinabalu, Sabah users of 3 informants are permanent employees of the hotel. Researchers also use a qualitative approach with sampling aimed at obtaining more specific and in -depth information based on the title of the study. In addition, the researcher has used the interview method to collect and obtain the data of this study. Next, the researcher successfully analysed the data by transcribing it from a voice recorder to an academic sentence. The intention to quit work among hotel workers is on the verge of being very serious nowadays. This study was conducted to find out the factors of intention to quit work among hotel employees Courtyard Hotel 1Borneo Kota Kinabalu Sabah. Courtyard Hotel 1Borneo is a three-star accommodation industry. According to Hakimah, Munir and Azlinzuraini (2019), among the factors of intention to quit among hospitality workers are, salary and compensation, job satisfaction, work-stress, work environment and co-workers problem. In addition, the factors that cause employee intent to leave are always changing over time which cause of employees leave the organization are various. The increase in resignation intentions will certainly have an impact or repercussions that will occur in the present. The Covid-19 pandemic presents significant challenges to a hotel company. The value chain of the hospitality industry is interconnected with other industry groups as well as domestic and global economic and social activities. This is why the hotel industry must survive by reducing turnover rates and intention to quit work in the era of the Covid-19 pandemic.

*Keyword: intention to leave, turnover, Human Resource Management, hotel workers.*



## SENARAI KANDUNGAN

PERKARA	HALAMAN
<b>TAJUK</b>	<b>I</b>
<b>PENGAKUAN</b>	<b>II</b>
<b>PENGESAHAN</b>	<b>II</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>VI</b>
<b>SENARAI KANDUNGAN</b>	<b>VII-XI</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>XII</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>XII</b>
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	<b>XIII</b>
 <b>BAB 1: PENGENALAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang	2-5
1.3 Permasalahan Kajian	
1.4 Persoalan Kajian	6
1.5 Objektif Kajian	6
1.6 Skop Kajian	6
1.7 Kepentingan Kajian	8
1.8 Definisi Operasional	8-9
1.8.1 Niat Berhenti Kerja	
1.8.2 Pekerja Perhotelan	
1.8.3 Kualiti Perhidmatan Pelanggan	





1.8.4	Pengurusan Sumber Manusia	
1.8.5	Wabak Covid-19	
1.8.6	Persekitaran Kerja	
1.8.7	Kepuasan Kerja	
1.9	Susunan Bab	9-10
1.10	Rumusan Bab	11

## **BAB 2: SOROTAN LITERATUR**

2.1	Pengenalan	12
2.2	Definisi Konsep	12-18
2.2.1	Konsep Niat Berhenti Kerja	
2.2.2	Konsep Kepuasan kerja	
2.2.3	Konsep Sektor Perhotelan	
2.3	Teori Berkaitan	18-19
2.3.1	<i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB)	
2.4	Faktor Mempengaruhi Niat Berhenti Kerja Dalam Kalangan Pekerja Perhotelan	19-28
2.4.1	Kepuasan Gaji dan Pampasan	
2.4.2	Tekanan di Tempat Kerja	
2.4.3	Persekitaran Kerja	
2.4.4	Penindasan Pelanggan	
2.4.5	Kepuasan Kerja	
2.5	Kesan Niat Berhenti Kerja Dalam Kalangan Pekerja Perhotelan	28-31
2.5.1	Majikan	
a.	Kos	
2.5.2	Organisasi	32-35



a. Penurunan Prestasi Organisasi	
b. Kejatuhan Reputasi Organisasi	
2.5.3 Pekerja	35-38
a. Kekurangan Motivasi dan Moral yang Rendah	
b. Peningkatan Ketidakhadiran Pekerja	
2.6 Kerangka Konseptual	39
2.7 Rumusan Bab	40

### **BAB 3: METODOLOGI KAJIAN**

3.1 Pengenalan	41
3.2 Reka Bentuk Kajian	41-43
3.2.1 Kaedah Kajian Kualitatif	
3.2.1 Lokasi Kajian	
3.3 Teknik Persampelan	43-44
3.3.1 Persampelan Bertujuan	
3.4 Proses Pengumpulan Data	44-46
3.4.1 Temu Bual	
3.4.2 Kajian Kepustakaan	
3.5 Kaedah Pengumpulan Data	46-47
3.5.1 Pengumpulan Data Primer	
3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder	
3.6 Analisis Data	47-49
3.6.1 Analisis Data Tematik	
3.6.2 Pengkodan	
3.6.3 Tema dan Kos	
3.7 Rumusan Bab	50

### **BAB 4: ANALISI DAN DAPATAN KAJIAN**



4.1	Pengenalan	51
4.2	Latar Belakang Informan	51-53
4.3	Faktor Mempengaruhi Niat Berhenti Kerja Dalam Kalangan Pekerja Perhotelan di Courtyard Hotel 1Borneo Kota Kinabalu, Sabah.	53
4.3.1	Kepuasan Gaji dan Pampasan	53-59
4.3.2	Tekanan Kerja	59-64
4.3.3	Persekitaran Kerja	64-69
4.3.4	Gangguan Seksual	69-73
4.3.5	Penindasan Pelanggan	73-82
4.3.6	Covid-19	82-89
4.4	Kesan Peningkatan Niat Berhenti Kerja dalam Kalangan Pekerja Perhotelan di Courtyard Hotel 1Borneo Kota Kinabalu, Sabah.	89-100
4.4.1	Majikan	
	a. Kos	
4.4.2	Organisasi	
	a. Penurunan Prestasi Organisasi	
	b. Keruntuhan Reputasi Organisasi	
4.4.3	Pekerja	
	a. Kekurangan Motivasi dan Moral yang Rendah	
4.5	Rumusan Bab	102
<b>BAB 5: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN</b>		
5.1	Pengenalan	103
5.2	Ringkasan Kajian	103-104
5.3	Perbincangan Objektif Kajian	104



5.3.1	Objektif Pertama: Faktor Niat Berhenti Kerja Dalam Kalangan Pekerja Perhotelan Courtyard Hotel 1Borneo, Kota Kinabalu Sabah.	104-113
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepuasan Gaji dan Pampasan</li> <li>b. Tekanan Kerja</li> <li>c. Persekitaran Kerja</li> <li>d. Gangguan Seksual</li> <li>e. Penindasan Pelanggan</li> <li>f. Covid-19</li> </ul>	
5.3.2	Objektif 2: Kesan Pemberhentian Pekerja dalam Kalangan Pekerja Perhotelan di Courtyard Hotel 1Borneo, Kota Kinabalu Sabah	113-117
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.3.2.1 Majikan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kos</li> </ul> </li> <li>5.3.2.2 Organisasi <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penurunan Prestasi Organisasi</li> <li>b. Keruntuhan Reputasi Organisasi</li> </ul> </li> <li>5.3.2.3 Pekerja <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kekurangan Motivasi dan Moral yang Rendah</li> </ul> </li> </ul>	
5.4	Perkembangan Analisis Kerangka Konseptual dan Dapatan Kajian	118
5.5	Implikasi Kajian	119-120
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.5.1 Teorikal</li> <li>5.5.2 Majikan</li> <li>5.5.3 Pekerja-Pekerja Perhotelan</li> <li>5.5.4 Pengurusan Sumber Manusia</li> </ul>	
5.6	Cadangan	120-122



5.6.1	Penyelidik	
5.6.2	Mahasiswa/Mahasiswa	
5.6.3	Kajian Akan Datang	
5.8	Rumusan Bab	
	<b>RUJUKAN</b>	124-138
	<b>LAMPIRAN</b>	139-169

### **SENARAI JADUAL**

Jadual 4.1	Demografi Informan	52
------------	--------------------	----

### **SENARAI RAJAH**

Rajah 2.1	Kerangka Konseptual	
Rajah 3.1	Pembetulan Tema dan Kod Faktor Mempengaruhi Niat Berhenti Kerja Dalam Kalangan Pekerja Perhotelan	48
Rajah 3.2	Pembetulan Tema dan Kod Kesan Peningkatan Niat Berhenti Kerja Dalam Kalangan Pekerja Perhotelan	49
Rajah 5.1	Perkembangan Analisis Dapatan Kerangka Konseptual dan Dapatan Kajian	118

### **SENARAI GAMBAR**

Gambar 3.1	Kawasan Courtyard Hotel 1Borneo, Kota Kinabalu, Sabah	42
------------	---	----



## **SENARAI SINGKATAN**

<b>PSM</b>	Pengurusan Sumber Manusia
<b>ILO</b>	International Labour Organization
<b>HR</b>	Human Resources
<b>KKM</b>	Kementerian Kesihatan Malaysia



## **BAB SATU**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 PENGENALAN**

Niat berhenti kerja merupakan salah satu masalah yang semakin berleluasa pada masa kini diantara pekerja perhotelan. Walhal perkara ini, akan mempengaruhi keruntuhan ekonomi industri pelancongan di Malaysia. Menurut Hakimah, Munir dan Azlinzuraini. A (2019), industri hotel berkait rapat dengan industri pelancongan dan perdagangan domestik atau antarabangsa sesebuah negara. Fungsi utama sesebuah hotel adalah menyediakan tempat kediaman sementara, bagi pelancong yang hadir. Kepentingan industri pelancongan wujud untuk memberi kesan yang berganda dalam pelbagai industri tambahan lagi akan menunjukkan imej pembangunan negara di serata dunia. Pengekalan pekerja mungkin merupakan salah satu cabaran yang besar kepada sesebuah organisasi kerana manusia akan termotivasi oleh pelbagai faktor. Sebab-sebab berlakunya pengekalan pekerja termasuklah kepuasan kerja, komitmen organisasi, pekerja emosi kesesuaian organisasi, sokongan organisasi dan mempunyai hubungan yang baik antara pemimpin. Namun begitu, niat berhenti atau meninggalkan kerja merupakan faktor yang negatif daripada perkara demikian yang membuatkan niat berhenti kerja kan merosakkan organisasi. Majikan dan pihak pengurus hendaklah mengambil berat mengenai isu yang berlaku dalam sesebuah industri perhotelan. Hal ini kerana pelbagai masalah yang dapat kenalpasti berdasarkan pengalaman yang dihadapi oleh pekerja-pekerja hotel.

Organisasi pada masa kini menghadapi pelbagai cabaran dengan pertumbuhan intergrasi ekonomi dunia terhadap pasaran yang menyebabkan firma mempunyai saingan daripada industri lain. Niat berhenti kerja dan pusing ganti pekerja merupakan cabaran yang sukar bagi organisasi untuk menanganinya.

## 1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Industri perhotelan merupakan sebuah organisasi yang melibatkan perkhidmatan pekerja interaksi secara bersemuka. Perhotelan adalah tergolong dalam industri perlancongan di negara. Pada era kini, pelbagai faktor yang wujud membenarkan pekerja di hotel berniat untuk berhenti. Peningkatan niat berhenti kerja atau pusing ganti akan merosakkan prestasi organisasi perhotelan. Hal ini akan memberi kesan kepada sumber pembangunan ekonomi di sesebuah negara terutama sekali Malaysia. Pada tahun sebelum ini, industri pelancongan di Malaysia telah mengalami pembangunan yang pesat. Pembangunan Malaysia membangun dengan adanya kemajuan di industri pelancongan. Hal ini kerana menurut Redzuan dan Norlada (2007), berdasarkan prestasi yang memberangsangkan ketika dulu, antara industri penting dalam menjana pendapatan mata wang asing negara adalah industri pelancongan turut mendapat perhatian yang khusus dalam RMK-9. Seterusnya, Minciu, R., Baron, P., Neacşu, N. (1991), dipetik oleh Arionesei et al (2018), menyatakan industri pelancongan mewakili fenomena sosio-ekonomi khusus untuk peradaban moden, kuat dalam kehidupan masyarakat dan dipengaruhi dengan perkembangan pasaran yang tinggi di peringkat nasiobal dan antarabangsa lalu mempunyai sasaran segmen sosial yang besar. Peningkatan kedatangan pelancong ke Malaysia sebelum era Covid-19 telah mengundang persaingan yang tinggi dalam kalangan perusahaan hotel dalam menyediakan perkhidmatan yang terbaik industri pelancongan. Oleh demikian menyebabkan perusahaan hotel penting dalam sumbangan ekonomi negara selain daripada sektor lain.

Di samping itu, dalam usaha membawa peningkatan perusahaan hotel terdapat pelbagai cabaran yang dihadapi oleh pekerja yang menyebabkan ramai daripada kalangan pekerja perhotelan berniat untuk berhenti. Pekerja perkhidmatan hotel adalah salah industri perkhidmatan bersemuka mempunyai ketidakamanan keselamatan tinggi dan bergaji rendah bagi pekerja bawahan yang menyebabkan niat pusing ganti pekerja yang makin meningkat. Pelanggan menjadi keutamaan bagi industri ini untuk memaksimumkan keuntungan syarikat. Menurut Bravo et al (2017), pengalaman perkhidmatan dan emosi pelanggan juga dapat mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan terhadap jenama perkhidmatan. Perkara menyebabkan pihak



pengurusan dan juga pekerja harus menganggap pelanggan adalah sebagai raja dalam perusahaan ini. Terdapat pelbagai jenis jawatan pekerja di dalam organisasi hotel yang menyebabkan industri perhotelan mempunyai pasaran kerja yang luas. Menurut ILO (2010), antara penciptaan pekerjaan terunggul di dunia yang memerlukan tahap kemahiran yang berbeza-beza.

Wabak Covid-19 merebak diseluruh negara, yang secara langsung akan mengganggu perancangan pembangunan ekonomi negara. Cabaran yang ditimbulkan oleh Covid-19 mempengaruhi hampir setiap bahagian operasi hotel, dari tingkat penghunian bilik dan rancangan strategik sehinggalah penyediaan makanan dan minuman (Grant Thornton, 2020).

Oleh itu, fokus utama kajian ini adalah berdasarkan pekerja di hotel yang menghadapi niat berhenti kerja dalam kalangan organisasi Courtyard Hotel Kota Kinabalu, Sabah. Syarikat hotel ini secara umumnya mempunyai 30 kakitangan pekerja yang berusaha untuk meningkatkan jenama hotel ini.

### **1.3 PERMASALAHAN KAJIAN**

Niat perolehan boleh didefinisikan sebagai niat pekerja untuk berhenti daripada pekerjaannya sekarang (S. Mansour dan Tremblay, 2016). Niat berhenti atau pusing ganti kerja adalah salah satu masalah yang signifikan dalam industri perhotelan. Niat untuk meninggalkan organisasi secara sedar dan sengaja untuk meninggalkan organisasi dianggap sebagai bahagian terakhir dari urutan proses kognisi penarikan diri dalam masa terdekat (Cho, M. Johanson dan Guchait, 2009). Hal ini menyebabkan niat berhenti kerja menjadi kebimbangan utama dalam kalangan industri hotel kerana akan memberi kesan kepada prestasi organisasi. Pekerja yang mempunyai niat untuk beredar daripada organisasi adalah berkaitan dengan teori tindakan bersebab yang menunjukkan beberapa tindakan di pihak pekerja cenderung mengikuti niat yang dinyatakan oleh sendiri.

Majikan atau pihak pengurusan tidak mempunyai hak untuk menghalang daripada pekerja berhenti yang menyebabkan niat untuk meninggalkan organisasi semakin meningkat. Walaupun begitu, pemberhentian pekerja hendaklah berdasarkan undang-undang pekerjaan agar pekerja dapat keadilan dari segi pampasan atau sebagainya. Oleh hal demikian pemberhentian pekerja secara

sukarela bermaksud majikan berhasrat untuk mengurangkan pekerja tetapi dengan cara mempelawa pekerja memohon untuk berhenti secara sukarela. Niat berhenti kerja akan mendorong pekerja hotel untuk berhenti secara sukarela. Menurut B.G Mjtaba, T. Senathip (2020), pemberhentian sukarela memberikan insentif sebilangan pekerja yang diperlukan untuk meninggalkan organisasi sehingga syarikat memenuhi keperluan anggaran fiskal. Namun begitu terdapat juga majikan yang memaksa pekerja untuk berhenti secara sukarela atau dikenali sebagai *laying off* atas faktor-faktor yang tertentu seperti untuk mengelakkan muflis, mempunyai masalah ekonomi atau kewangan dalam sesebuah syarikat tersebut. Pengurus Sumber Manusia dan majikan mestilah merancang dengan teliti mengenai pengurangan pekerja dalam menghadapi keadaan yang tidak menentu. Majikan dan PSM juga mesti mempertimbangkan semua aspek positif dan negatif akan datang dari pelaksanaan perancangan pemberhentian kerja (B.G Mjtaba, T. Senathip, 2020).

Sektor perlancongan dan perhotelan telah mengalami isu pembulian di tempat kerja yang tinggi. Buli di tempat kerja adalah masalah yang luas dengan memberi kesan terhadap individu, organisasi dan sosial yang serius (Bohle et al , 2017). Masalah buli dapat dikaitkan dengan akibat psikologi dan fizikal yang serius seperti kegelisahan, kemarahan dan kemurungan sehinggalah mendorong individu untuk mencederakan diri atau bunuh. Perkara ini merupakan permasalahan yang signifikan dalam industri pelancongan yang menyebabkan sesetengah pekerja takut untuk melaksanakan sebarang pengaduan kepada pihak yang bertanggungjawab. Hatta, isu ini membenarkan pekerja berniat untuk meninggalkan organisasi.

Seterusnya, perusahaan hotel dicabar dalam banyak faktor untuk mencapai prestasi yang lebih baik. Pihak majikan atau pemilik perniagaan pastinya mempunyai perancangan yang terbaik dalam sesebuah perusahaan perhotelan. Perniagaan hotel juga dicabar dengan masalah kewangan, persaingan yang tidak sihat di kalangan industri hotel, dan sangat tinggi tertumpu pada aspek kewangan (Amsalu Temesgen, 2020). Namun begitu, apabila seseorang individu terlibat dalam pekerjaan perhotelan pelbagai peraturan dan dugaan yang dihadapi oleh pekerja yang kadang kala membebankan pekerja. Menurut Bohle et al (2017), tekanan kewangan berpunca dari pendapatan rendah disebabkan oleh faktor seperti kerja tidak tetap, kadar gaji setiap jam yang rendah atau cuti sakit tanpa gaji yang merosakkan keupayaan

pekerja untuk memenuhi komitmen kewangan. Komitmen pekerja hotel amatlah penting kepada peningkatan produktiviti organisasi. Tambahan lagi, pandemic Covid-19 telah memberi cabaran dan pelbagai kepada industri hotel dan juga pekerja. Oleh kerana larangan perjalanan dan penjarakkan sosial memberi kesan kepada penurunan pelancong atau pelanggan untuk menginap dalam sesuatu hotel. Pada norma baharu ini, penjarakan sosial dan kawalan pergerakan membuatkan ramai daripada pelancong membatalkan rancangan perjalanan dan tempahan hotel. Perkara ini juga dikatakan oleh F. Hao, et al (2020), penurunan keuntungan oleh syarikat juga akan mempengaruhi pekerjaan dan keselamatan pendapatan pekerja hotel. Terdapat juga sesetengah hotel mengalami kekurangan tenaga kerja dan kewangan untuk penangguhan projek pengubahsuaian hotel yang menyebabkan syarikat tidak dapat membayar upah buruh pada pandemik Covid-19. Oleh hal demikian, untuk bertahan banyak pemilik hotel, terutama pemilik individu, telah menutup sementara atau memindahkan harta mereka (F. Hao, et al, 2020). Berdasarkan masalah sedemikian akan menyebabkan pekerja diberhentikan secara sementara. Niat berhenti kerja turut akan berlaku semasa pandemik Covid-19, sama ada disebabkan oleh kebuntuan pekerja terhadap organisasi atau penawaran kerja daripada syarikat lain.

Pekerja yang mempunyai prestasi tinggi dianggap aset yang penting terhadap syarikat. Hal ini kerana pekerja ini menyumbang ke arah pemulihan prestasi syarikat. Penularan wabak Covid-19 bukan sahaja mengganggu pencapaian syarikat namun akan memberi masalah kepada prestasi pekerja. Oleh demikian pihak pengurusan dan majikan hendaklah berusaha untuk mengekalkan pekerja ketika wabak Covid-19 daripada niat berhenti kerja atau pemberhentian secara sukarela. Menurut F. Hao, et al (2020), untuk kekal bertahan semasa wabak Covid-19 sangat penting agar memastikan kesihatan fizikal, kesejahteraan psikologi dan pendapatan kakitangan barisan depan. Pengurusan Sumber Manusia juga mempunyai peranan yang besar terhadap syarikat hotel agar bertahan sepanjang pandemik Covid-19.

#### **1.4 PERSOALAN KAJIAN**

Terdapat beberapa persoalan kajian yang dapat dikenalpasti dalam penulisan ini antaranya:

1. Apakah faktor yang mempengaruhi niat berhenti kerja di sektor perhotelan?
2. Apakah terdapat kesan jika peningkatan niat berhenti kerja meningkat di sektor perhotelan?

#### **1.5 OBJEKTIF KAJIAN**

Berikut merupakan objektif kajian ini:

1. Mengenalpasti faktor-faktor yang menyebabkan niat berhenti kerja di kalangan pekerja perhotelan Courtyard Kota Kinabalu Sabah
2. Untuk mengenalpasti kesan peningkatan niat berhenti kerja di kalangan pekerja perhotelan.

#### **1.6 SKOP KAJIAN**

Bahagian ini merupakan salah satu bahagian yang penting dalam menerangkan tentang skop kajian di dalam penyelidikan ini iaitu meliputi lokasi kajian dan informan yang dipilih untuk ditemu bual di Courtyard Hotel Kota Kinabalu Sabah. Pengkaji mengutip data secara maya disebabkan oleh pandemik Covid-19 yang telah menghadkan gerakan pelajar untuk menebual informan. Berdasarkan lokasi kajian terdapat beberapa pekerja yang mengalami masalah ketika pandemik ini menjadi isu berlakunya ramai pekerja perhotelan ingin atau berniat berhenti kerja. Kajian ini telah menjadi tumpuan kepada pekerja-pekerja perhotelan dan Pengurusan Sumber Manusia yang mengalami isu peningkatan niat berhenti kerja di Courtyard Hotel Kota Kinabalu Sabah.

#### **1.7 KEPENTINGAN KAJIAN**

Kajian ini adalah berkaitan dengan faktor berlakunya niat berhenti kerja dalam kalangan perkerja perhotelan di Courtyard Hotel Kota Kinabalu Sabah. Kepentingan kajian ini penting kepada sesebuah organisasi untuk mengetahui beberapa faktor

yang mempengaruhi niat berhenti kerja dalam kalangan pekerja perkhidmatan hotel terbahagi kepada dua aspek iaitu aspek praktikal dan akademik. Mengakaji mengenai niat berhenti kerja penting kepada pihak pengurusan untuk mengetahui kekurangan yang ada dalam organisasi seperti persekitaran kerja dan kepuasan kerja. Hal ini kerana jaminan yang rapi disediakan oleh pihak pengurusan atau majikan akan meningkatkan kadar motivasi pekerja di tempat kerja. Walaubagaimanapun, setiap organisasi pastinya menghadapi cabaran dan kekurangan termasuklah organisasi pekerja di Cortyard Hotel. Dari aspek praktikal berdasarkan kajian ini dapat memberi nilai yang signifikan terhadap masyarakat dan negara terutamanya pengurus supaya meningkatkan kepuasan pekerja. Kepuasan kerja dan kondisi pekerja mempunyai hubungan dengan niat berhenti kerja pekerja. Kepentingan dari aspek praktikal kajian ini adalah untuk melatih pihak pengurus supaya sentiasa mengambil berat dengan pekerjanya seperti memantau dan meningkatkan komunikasi antara majikan dan pekerja. Selain itu, penulis juga ingin memberi kesedaran kepada pihak pengurus atau majikan agar sentiasa menjamin keselamatan pekerja agar setiap pekerja dalam organisasi dapat memberi komitmen yang tinggi terhadap syarikat. Hal demikian menunjukkan keharmonian dalam hubungan industri dan meningkatkan kualiti kehidupan pekerja. Perkara ini penting kerana setiap pekerja terutama sekali pekerja hotel mengalami masalah tekanan kerana berhadapan dengan kondisi pekerjaan yang kurang memuaskan. Hal tersebut telah menyebabkan pekerja berasa tertekan dan mempunyai niat untuk meninggalkan tugas atau pekerjaan mereka.

Justeru itu kepentingan kajian ini dari aspek akademik adalah untuk mengetahui bagaimana pusing ganti kerja hotel memberi kesan terhadap syarikat. Berdasarkan kajian lepas niat berhenti kerja dapat mengakibatkan peningkatan kos kepada syarikat perhotelan untuk mengambil semula dan melatih semula pekerja. Selain itu, niat berhenti kerja akan mempengaruhi prestasi pekerja. Kepentingan kajian ini juga dapat mengetahui kesan pandemik Covid-19 kepada industri sektor perhotelan di Malaysia. Masalah kesihatan global ini bukan sahaja memberi kesan kepada Malaysia malah seluruh dunia. Penguatkuasaan PKP Perintah Kawalan Pergerakan telah menyekat peluang ekonomi negara yang menyebabkan banyak industri sektor perhotelan terpaksa berhenti beroperasi. Bukan itu sahaja, pekerja yang mempunyai pendapatan rendah seperti, pembersih bilik terpaksa memberi cuti

tanpa gaji dan ada yang diberhentikan kerja. Oleh itu kajian ini juga adalah untuk meliputi hubungan antara norma baharu dan niat berhenti kerja di organisasi hotel pada masa kini.

## **1.8 DEFINISI OPERASIONAL**

Berikut merupakan beberapa definisi operational:

### **1.8.1 Niat Berhenti Kerja**

Niat berhenti kerja boleh ditakrifkan sebagai tingkah laku pekerja untuk berhenti pekerjaan mereka sekarang. Niat berhenti kerja menunjukkan peringkat yang penting bagi individu sebelum tindakan berhenti kerja berlaku. Melalui harapan yang tidak dapat dicapai dalam sesebuah organisasi menyebabkan niat berhenti kerja berlaku dan akhirnya membuatkan diri seseorang pekerja terpaksa berhenti. Niat berhenti kerja merupakan salah satu isu yang serius dalam sektor perhotelan. Hal ini kerana, melalui niat untuk berhenti akan mempengaruhi tingkah laku dan komitmen seseorang pekerja. Niat berhenti kerja mencerminkan keberangskalian bahawa individu akan mengubah tugasnya dalam tempoh tertentu. Salah satu faktor yang menjadi penentu niat pekerja meninggalkan organisasi ialah, gaji, kepuasan kerja, persekitaran, keselamatan dan lain-lain lagi.

### **1.8.2 Pekerja Perhotelan**

Pekerja hotel bermaksud orang yang melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan perawatan dan penyelenggaraan hotel dan perkhidmatan tetamu hotel. Pekerja perhotelan dapat dikategorikan sebagai pekerja perkhidmatan bersemuka kepada para pelanggan. Mereka merupakan aset yang penting dalam pengekalan reputasi syarikat hotel. Pekerja perhotelan termasuklah, pembantu bilik, pekerja pembersihan, tukang masak, pekerja dapur, dan sebagainya.

### **1.8.3 Kualiti Perkhidmatan Pelanggan**

Kualiti perkhidmatan penting dalam memastikan kejayaan organisasi sektor perhotelan dan pelancongan. Kualiti perkhidmatan yang dirasakan oleh pelanggan sebagai sebuah penilaian mengenai keunggulan perkhidmatan yang diberikan. Kualiti perkhidmatan yang baik oleh pekerja akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan secara langsung memajukan reputasi syarikat agar berkembang maju. Perusahaan

perhotelan merujuk kepada memaksimumkan keuntungan dengan kepuasan pelanggan di dalam organisasi hotel.

#### **1.8.4 Pengurusan Sumber Manusia**

Organisasi menyediakan Pengurusan Sumber Manusia bagi melancarkan gerak kerja do sesebuah organisasi. Salah satu amalan PSM adalah pengambilan dan pemilihan, faedah dan ganjaran, latihan dan pembangunan, keselamatan dan kesihatan serta pembangunan kerjaya.

#### **1.8.5 Covid-19**

Covid-19 adalah penyakit yang berjangkit selepas wabak SARS. Genetik yang terdekat kesamaan yang dijumpai pada coronavirus yang telah diasingkan dari kelawar. Covid-19 akan menyumbangkan gejala kesukaran bernafas, batuk, bersin, selsema, demam pada suhu 39 celcius ke atas akan meragut nyawa manusia dengan bilangan yang ramai.

#### **1.8.6 Persekitaran kerja**

Persekitaran tempat kerja adalah tempat di mana menjalankan kerja mereka. setiap pekerja pastinya menginginkan tempat kerja yang kondusif dan selamat. Hal ini menunjukkan keharmonian pekerja di tempat kerja. Pihak pengurus atau majikan memainkan peranan penting untuk mewujudkan persekitaran tempat kerja yang harmoni kepada pekerja.

#### **1.8.7 Kepuasan kerja**

Kepuasan kerja ditakrifkan sebagai sejauh mana pekerja merasa bermotivasi dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja berlaku apabila seseorang pekerja merasa mereka mempunyai kestabilan dalam pekerjaannya dan keseimbangan kerja yang selesa.

### **1.9 SUSUNAN BAB**

Dalam bab satu, perbincangan telah dibuat berkaitan dengan tajuk penyeldidikan iaitu Faktor Mempengaruhi Niat Berhenti Kerja dalam Kalangan Pekerja Perhotelan Courtyard Hotel Kota Kinabalu Sabah. Manakala, permasalahan kajian juga telah dibincangkankan bagi melihat permasalahan yang wujud sehingga timbulnya persoalan dalam kajian ini. Dalam bab ini juga terdapat tiga objektif utama iaitu mengenalpasti faktor niat berhenti kerja di kalangan pekerja perhotelan Courtyard

Hotel Kota Kinabalu Sabah, mengetahui kesan peningkatakn niat berhenti kerja di kalangan pekerja hotel, dan mengenalpasti langkah menangani niat berhenti kerja. Skop dan kepentingan kajian turut dibincngakan kerana bahagian ini penting untuk memaparkan Batasan dalam suatu kajian.

Seterusnya ialah bab dua, membincangkan mengenai kajian lepas yang telah dilakukan oleh ahli-ahli akademik, para sarjana, dan para cendekiawan yang berkaitan dengan tajuk kajian ini. Dalam bab dua kajian ini turut menerangkan beberapa konsep-konsep yang dipetik oleh sarjana terdahulu. Di samping itu, teori yang berkaitan turut ditekankan pada bahagian bab dua. Dalam bab dua juga, terdapat kajian yang berkaitan yang telah membahagikan kepada beberapa sub-topik bagi memudahkan proses perbincangan berkenaan sorotan literatur.

Bab tiga, penulis telah membincangkan mengenai pendekatan metodologi penyelidikan yang digunakan oleh pengkaji sepanjang kajian ini dilakukan. Melalui bab ini pengkaji akan menjelaskan mengenai kaedah yang digunakan oleh pengkaji iaitu kaedah kualitatif dalam pengumpulan data. Pengkaji telah memlikih alat atau kaedah yang sesuai untuk digunakan untuk memproses dan menganalisi dapatan kajian. Oleh itu, pemilih kaedah atau teknik analisi data yang sesuai dapat memudahkan pengkaji untuk menganalisis setiap dapatan untuk menjawab objektif kajian ini.

Selain itu, bab empat membincangkan mengenai hasi dapatan kajian yang dianalisi daripada hasil kaedah temu bual. Dalam bab ini penyelidik akan melihatb sama ada dapatan kajian dapat menyokong teori seperti yang dinyatakan dalam kajian lepas.

Akhir sekali adalah bab lima, meliputi perbincangan keseluruhan objektif kajian sama ada tercapai atau tidak, memaparkan implikasi kajian, cadangan dan kesimpulan kajian. Penyelidik juga akan memberi cadangan yang merangkumi penambahbaikan untuk kajian pada masa yang akan datang. Kesimpulan pula akan merumuskan tentang hasil kajian yang telah diperolehi. Pengkaji berharap kajian ini sentiasa berjalan lancar.



Y. Akgunduz dan G. Eryilmaz. 2017. Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing? *International Journal of Hospitality Management*. 68, 41-49.

v. Lopez & D. Whitehead. 2013. Sampling data and data collection in qualitative research. *Nursing and Midwifery Research*. Chapter 7.

Zafir dan Fazilah. 2015. Hubungan Faktor Persekitaran Stesenkerja Dengan Niat Untuk Berhenti.

### **Akta**

Akta Kerja. 1955. Dalam Laman Sesawang. [Microsoft Word - peraturan kerja separa masa\\_bm.doc \(mohr.gov.my\)](#).

Kod Amalan untuk Mencegah dan Membasmi Gangguan Seksual. 1999.

Kementerian Sumber Manusia. [Gangguan Seksual Ditempat Kerja-Kod Amalan Untuk Mencegah & Membasmi \(wccpenang.org\)](#)

Labour Ordinance (Sabah Cap. 67). Dalam laman sesawang

[http://myhos.mohr.gov.my/eAkta/akta\\_perburuhan/OrdinanBuruh\(SabahBa b67\).pdf](http://myhos.mohr.gov.my/eAkta/akta_perburuhan/OrdinanBuruh(SabahBa b67).pdf).