

KEADILAN ORGANISASI, ORIENTASI PELANGGAN
DAN STRES: PENENTU TERHADAP KEPUASAN
KERJA DALAM SEKTOR PERHOTELAN
DI MALAYSIA

KAMAAZURA ABU BAKAR

IJAZAH DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU
MALAYSIA

2015

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan aspek kajian secara menyeluruh bagi memberikan suatu gambaran jelas mengenai latar belakang, masalah, kepentingan, objektif yang ingin dicapai serta batasan yang dihadapi oleh kajian semasa ini. Kupasan terperinci masalah dan isu semasa dalam sektor perhotelan dapat mencapai objektif kajian yang diinginkan serta memaparkan peri pentingnya penyelidikan ini kepada penyelidikan masa hadapan.

1.2 Latar Belakang Kajian

Malaysia merupakan sebuah negara yang pesat membangun di rantau Asia dan sedang berusaha untuk membentuk sebuah negara berpendapatan tinggi. Selepas dunia mengalami krisis kewangan pada tahun 2008, Malaysia telah mengambil langkah proaktif bagi memulihkan semula ekonominya dan usaha ini telah menyebabkan ekonomi Malaysia berkembang pada kadar 9.5% pada suku kedua tahun 2010 (*News Strait Times*, 16 Oktober 2010 (b)) berbanding hanya sebanyak -5.1% pada suku yang sama tahun 2009 (*Economic Performance and Prospect, 2011*). Bagi memastikan ekonomi terus meningkat, Malaysia telah mengenal pasti sektor-sektor utama negara menerusi pelan strategik pembangunan negara, iaitu Rancangan Malaysia (RM).

Menerusi RM Ke-10, Malaysia telah mengenal pasti sektor perkhidmatan sebagai salah satu sektor pemangkin ekonomi negara. Sektor perkhidmatan telah berjaya menyumbangkan sebanyak 57.3% kepada Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) pada tahun 2010 dan jumlah ini merupakan peningkatan sebanyak 6.5% dalam sektor perkhidmatan (*Economic Performance and Prospect, 2011*).

Sebagai sub-sektor industri perkhidmatan, sektor perhotelan atau akomodasi telah mengalami peningkatan sebanyak 4.7% pada tahun 2010 berbanding hanya sebanyak 2.8% pada tahun 2009. Ini menjadikan sektor perhotelan mencecah kadar penginapan purata sebanyak 58% (*Economic Performance and Prospect, 2011*). Pendapatan dari kedatangan pelancong ke Malaysia adalah sebanyak RM59.2 bilion pada 2010 dengan kedudukan sektor akomodasi sebagai sektor penyumbang utama (31.2%) diikuti membeli belah (29%) dan makanan (17.2%) (*Economic Performance and Prospect, 2011*).

Tidak dinafikan banyak peranan dan usaha berterusan kerajaan dalam mempromosikan pelancongan di Malaysia, di antaranya program *homestay* dan *eco-tourism*, mampu mengembangkan industri pelancongan ke tahap yang lebih baik (*Performance Management & Delivery Unit, 2010*). Mulai Julai 2010, program-program ini telah berjaya menarik seramai 88,666 orang pelancong tempatan dan luar negara (*Performance Management & Delivery Unit, 2010*). Sejajar dengan pengiktirafan sebagai sektor penyumbang terbesar peluang pekerjaan iaitu sebanyak 53.6% pada tahun 2010 (*News Strait Times, 16 Oktober 2010 (a)*), program-program yang telah

dilancarkan oleh kerajaan Malaysia ini sudah pastinya meningkatkan sektor perhotelan di Malaysia serta memberikan lebih banyak peluang pekerjaan dan meningkatkan pendapatan penduduk tempatan (*Economic Performance and Prospect, 2011*).

Malaysia Productivity Corporation (2011) turut melaporkan bahawa secara keseluruhan, ekonomi Malaysia telah mengalami peningkatan di kesemua sektor dan industri selepas krisis kewangan dunia. Sebanyak 5.8% penambahbaikan produktiviti atau bersamaan RM51,591 berlaku dalam ekonomi Malaysia pada tahun 2010. Industri perkhidmatan telah menyumbang sebanyak 4.7% dari peningkatan produktiviti tersebut. Sebagai sebuah negara ke arah berpendapatan tinggi, Malaysia telah berada di tangga ke 10 dalam kedudukan negara paling pesat membangun di dunia pada tahun 2010 berbanding tangga ke 18 pada tahun 2009 (*Malaysia Productivity Corporation, 2011*), menjadikan Malaysia semakin kompetitif dalam persaingan di peringkat antarabangsa.

Dalam usaha mencapai kedudukan yang kompetitif serta berdaya saing ini, atmosfera dunia pekerjaan masa kini tentunya menjadi semakin tertekan terutamanya bidang yang melibatkan perkhidmatan di mana pekerja harus berjumpa dengan pelanggan secara bersemuka. Sekiranya pemberi perkhidmatan merasa tertekan, perkhidmatan yang diberikan akan dipengaruhi oleh emosi negatif pemberi perkhidmatan yang akhirnya akan disalurkan kepada pelanggan (Kueh & Bagul, 2013; Aziz, 2011; Nasarudin, Ramayah, & Kumaresan, 2005) sehingga menyebabkan orientasi pelanggan menjadi

lemah (Javady, Asadollahi & Tarokh, 2012; Zablah, Franke, Brown, & Bartholomew, 2012; Chih, Yang, Huang, & Hsu, 2009).

Organisasi adalah sebuah sistem sosial di mana sumber manusia merupakan faktor terpenting dalam mencapai objektif organisasi secara efisien dan efektif. Oleh yang demikian, kemampuan sesebuah organisasi perhotelan amat bergantung kepada prestasi pekerja-pekerjanya. Satu bentuk hubungan yang positif dan harmoni di antara pekerja dan organisasi haruslah diwujudkan menerusi keadilan organisasi. Layanan yang adil terhadap pekerja dapat meningkatkan orientasi pelanggan (Mollahosseini, Karnama, & Mirhosseyni, 2012; Samad, 2011; Nadiri & Tanova, 2010) serta mengurangkan pelbagai masalah serta isu negatif di kalangan pekerja, di antaranya termasuklah stres yang tinggi (Janssen, 2004), kewargaan organisasi yang lemah (Nadiri & Tanova, 2010), komitmen yang rendah (Nasurdin, 2005; Howard, 1999; Angle & Perry, 1981), kecurian di tempat kerja (Henle, 2005; Greenberg, 1990), menarik diri dari tempat kerja (Hemdi & Nasurdin, 2008; Simons & Roberson, 2003; Rust, Stewart, Miller, & Pielack, 1996), kepuasan kerja yang rendah (Nadiri & Tanova, 2010; Maxham III & Netemeyer, 2003; Colquitt et al., 2001; Leung et al., 1996). dan kebanyakan situasi ini menjejaskan kesihatan pekerja (Elovainio, Kivimaki, Vahtera, Virtanen, & Keltikangas-Jarvinen, 2003; Kivimaki, Elovainio, Vahtera, Ferrie, & Theorell, 2003; Elovainio, Kivimaki, & Vahtera, 2002).

Secara amnya, keadilan organisasi dilihat sebagai persepsi individu terhadap keadilan di tempat mereka bekerja (Greenberg & Colquitt, 2005). Manakala Mooreman (1991)