



INTERNATIONAL JOURNAL OF MODERN  
TRENDS IN SOCIAL SCIENCES  
(IJMTSS)  
[www.ijmtss.com](http://www.ijmtss.com)



## FAKTOR GANJARAN DAN JAMINAN KERJA DALAM MEMPENGARUHI HASRAT UNTUK BERHENTI KERJA

### *REWARD AND JOB SECURITY AS FACTOR THAT INFLUENCED THE INTENTION TO QUIT*

Samihah Suhail<sup>1\*</sup>, Norsiah Mat<sup>2</sup>, Zuraida Hassan<sup>3</sup>

<sup>1</sup> School of Business Management, Universiti Utara Malaysia (UUM), Malaysia  
Email: samihah\_02@yahoo.co.uk

<sup>2</sup> School of Business Management, Universiti Utara Malaysia (UUM), Malaysia  
Email: norsiah@uum.edu.my

<sup>3</sup> School of Business Management, Universiti Utara Malaysia (UUM), Malaysia  
Email: h.zuraida@uum.edu.my

\* Corresponding Author

#### Article Info:

##### Article history:

Received date: 01.11.2020

Revised date: 07.11.2020

Accepted date: 20.11.2020

Published date: 03.12.2020

##### To cite this document:

Suhail, S., Mat, N., Hassan, Z. (2020). Faktor Ganjaran dan Jaminan Kerja dalam Mempengaruhi Hasrat untuk Berhenti Kerja. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*, 3 (14), 64-71.

DOI: 10.35631/IJMTSS.314005

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



#### Abstrak:

Sektor pelancongan merupakan antara penyumbang utama kepada pertumbuhan ekonomi Malaysia. Ini berdasarkan statistik semasa bagi tahun 2019 yang merekodkan peningkatan ketibaan pelancong asing sebanyak 2.7 peratus, dengan pertambahan pendapatan sebanyak 6.8 peratus berbanding tahun sebelumnya. Sehubungan itu, sektor perkhidmatan merupakan komponen penting dalam dunia pelancongan yang mendatangkan hasil serta menyumbang kepada pertumbuhan peluang pekerjaan dan ekonomi negara. Walau bagaimanapun, kadar pusing ganti yang tinggi dalam industri perhotelan telah menjadi perhatian kepada organisasi dan isu utama kepada jabatan sumber manusia. Oleh yang demikian, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara faktor ganjaran dan jaminan kerja terhadap hasrat untuk berhenti kerja. Kajian ini melibatkan responden dalam kalangan pekerja hotel yang beroperasi di negeri-negeri utara Semenanjung Malaysia. Data kajian ini dikutip menggunakan borang soal selidik yang diedarkan manakala untuk proses analisis data pula melibatkan penggunaan aplikasi Statistical Packages for Social Science (SPSS). Hasil analisis data mendapati bahawa faktor ganjaran mempunyai hubungan negatif yang signifikan terhadap hasrat untuk berhenti kerja dalam kalangan responden kajian. Sementara itu, faktor jaminan kerja pula tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap hasrat untuk berhenti kerja.

**Kata Kunci:**

Sektor Perhotelan, Ganjaran, Jaminan Kerja dan Pekerja Hotel

**Abstract:**

The tourism sector is one of the main contributors to Malaysia's economic growth. This is based on the current statistics for 2019 which recorded an increase in foreign tourist arrivals of 2.7 percent, with an increase in revenue of 6.8 percent over the previous year. In this regard, the services sector is an important component in the tourism industry that brings revenue and contributes to the growth of employment opportunities and the country's economy. However, the high turnover rate in the hospitality industry has been a concern for the organization and a major issue for the human resources department. Therefore, this study aims to identify the relationship between reward factors and job security to the intention to quit. This study involved respondents among hotel workers operating in the northern states of Peninsular Malaysia. The data of this study was collected using a distributed questionnaire while the data analysis process involved the use of the Statistical Packages for Social Science (SPSS) application. The results of the data analysis found that the reward factor has a significant negative relationship to the intention to quit among the respondents. Meanwhile, the job security factor does not have a significant relationship with the intention to quit.

**Keywords:**

Hospitality, Reward, Job Security and Hotel Workers

**Pengenalan**

Pelancongan adalah salah satu industri terbesar dan paling cepat berkembang di dalam dunia yang mewujudkan 260 juta pekerjaan di seluruh dunia (Sangaran & Jeetesh, 2015). Selain itu, pelancongan juga adalah sumber utama pertukaran wang asing, pendapatan korporat, pencipta pekerjaan dan penyumbang kepada pendapatan kerajaan. Selaras dengan itu, industri perhotelan mempunyai manfaat daripada pelancongan dan sektor ini diperkenalkan dengan lebih banyak hotel dengan menambah ruang tambahan untuk menangani permintaan dan ini dapat memudahkan pengusaha hotel meramalkan keperluan pada masa hadapan.

Menurut Jones (2020), industri perhotelan bermula dari penginapan, menyediakan penginapan, makanan dan minuman untuk pelancong. Industri perhotelan dan pelancongan saling berhubungan kerana fokus utamanya adalah untuk melayani pelancong dan membuat mereka merasa seperti di rumah sendiri. Selari dengan permintaan berterusan untuk produk berkonsepkan perkhidmatan dan perhotelan, bekalan dari segi pekerja diperlukan untuk menyediakan perkhidmatan dan produk. Persaingan global yang semakin meningkat dengan peningkatan harapan pengguna, kelebihan daya saing bagi setiap organisasi dan destinasi

serta kemampuan untuk memberikan produk dan perkhidmatan berkualiti dalam pelancongan dan perhotelan akan bergantung pada dimensi sumber manusia.

Dalam proses ini, kemampuan untuk mengambil pekerja berkualiti tinggi dan memaksimumkan sumbangan mereka kepada organisasi merupakan peranan yang penting. Ini kerana, industri perkhidmatan memerlukan tenaga kerja yang ramai untuk memenuhi keperluannya dan menjadikan industri buruh dalam sektor perhotelan sangat intensif. Walau bagaimanapun, sektor ini mengalami kadar penggantian kerja yang tinggi selama bertahun-tahun dan menjadi satu cabaran dalam industri untuk mengekalkan dan menggunakan tenaga kerja yang baru untuk memenuhi keperluan industri bagi sektor perkhidmatan.

Oleh yang demikian, kajian ini cuba menganalisis faktor ganjaran dan jaminan kerja dalam mempengaruhi hasrat untuk berhenti kerja di kalangan pekerja industri perhotelan dari sektor bahagian operasi di Malaysia.

### **Ganjaran**

Ganjaran dianggap sebagai sebahagian daripada budaya sesebuah organisasi yang digunakan untuk memotivasi pekerja untuk mencapai matlamat organisasi (Akgunduz, Gok & Alkan, 2019). Sistem ganjaran dianggap alat pengurusan utama yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi, kepuasan kerja dan komitmen pekerja, sehingga mereka dapat mengekalkan prestasi yang tinggi dan sebahagian daripada memenuhi objektif korporat yang membawa kepada keberkesanan dan keuntungan syarikat (Armstrong, 2010).

Menurut, Bustaman, Teng dan Abdullah (2014), ganjaran terbahagi kepada ganjaran kewangan dan ganjaran bukan kewangan. Gaji, bonus, kemudahan perubatan, insurans nyawa dan kesihatan antara contoh ganjaran kewangan manakala ganjaran bukan kewangan pula seperti cuti berbayar, program latihan, rancangan persaraan, saham, pembahagian kewangan adalah salah satu ganjaran yang mungkin dapat mengekalkan pekerja di dalam organisasi (Seman & Suhaimi, 2017).

Nasurdin, Ahmad dan Tan (2015), mengatakan ganjaran berbentuk kewangan sangat relevan bagi pekerja hotel kerana pekerjaan ini biasanya dikaitkan dengan upah yang rendah dan ganjaran yang minimum. Selain itu, Wu, Sturman, dan Wang (2013), berpendapat bahawa apabila pekerja menganggap gaji mereka adil, mereka akan berusaha untuk terus memberikan perkhidmatan yang sewajarnya. Kekurangan ganjaran akan memberikan impak yang besar kepada pekerja dan hasrat untuk berhenti kerja. Sehubungan itu, ganjaran merupakan salah satu motivasi kepada pekerja untuk terus kekal dan dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja seseorang pekerja. Oleh itu, ganjaran dapat menjadi pemacu dalam mencapai objektif organisasi dan mempengaruhi hasrat untuk berhenti kerja yang rendah (De Gieter & Hofmans, 2015; Olawale & Olanrewaju, 2016).

*H1: Ganjaran mempunyai hubungan negatif yang signifikan terhadap hasrat untuk berhenti kerja.*

### **Jaminan Kerja**

Jaminan kerja dianggap sebagai satu kepentingan yang sangat diperlukan oleh seseorang pekerja yang mana dapat menjamin bahawa pekerja dan keluarganya tidak akan kehilangan pendapatan mereka untuk meneruskan kehidupan di masa hadapan. Oleh yang demikian,

pekerja akan mempertimbangkan jaminan pekerjaan sebelum memulakan karier kerjaya di sesebuah organisasi.

Jaminan kerja merujuk kepada harapan pekerja tentang kestabilan dan harapan pekerja kepada organisasi (Davy, Kinicki & Scheck, 1997; Greenhalgh & Rosenblatt, 1984; Kraimer, Wayne, Liden & Sparrowe, 2005). Hur (2019), mentakrifkan jaminan kerja sebagai satu kontrak pekerjaan undang - undang di antara pekerja dan organisasi yang memberi jaminan terhadap pekerjaannya. Kestabilan kerja di dalam sesebuah organisasi merupakan satu faktor yang menyebabkan untuk terus kekal selain faktor - faktor lain yang boleh mempengaruhi hasrat untuk berhenti kerja di kalangan pekerja.

Oleh itu, pekerja yang mempunyai jaminan terhadap pekerjaannya akan merasakan terdorong untuk terus memberi komitmen dan menunjukkan prestasi terhadap pekerjaan mereka. Menurut Mohsin, Lengler, dan Aguzzoli (2015); Mohsin, Lengler, dan Kumar, (2013), jaminan kerja mempunyai hubungan signifikan dan positif terhadap hasrat untuk berhenti kerja.

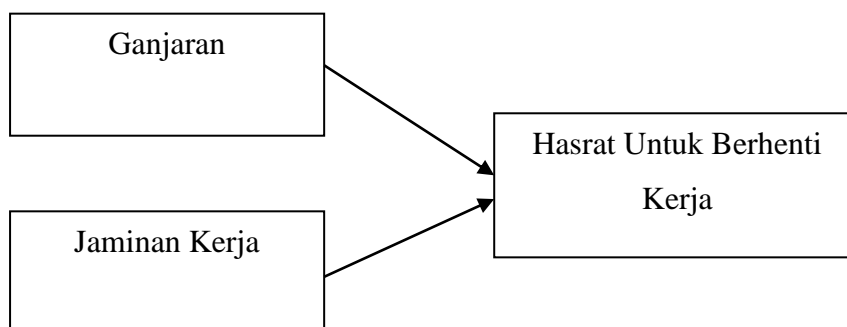
*H2: Jaminan kerja mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap hasrat untuk berhenti kerja.*

### **Hasrat Untuk Berhenti Kerja**

Hasrat untuk berhenti kerja merujuk kepada niat dan tingkah laku pekerja untuk meninggalkan organisasi. Haque, Fernando dan Caputi (2017), mengatakan pekerja yang mempunyai pemikiran atau hasrat untuk berhenti kerja akan meninggalkan pekerjaan mereka dalam masa terdekat apabila mereka telah bersedia untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Oleh yang demikian, menurut Cohen, Blake dan Blake (2016); Griffeth, Hom dan Gaertner, (2000); Barak, Nissly dan Levin (2001); Kim, Lee dan Carlson, (2001), hasrat untuk berhenti kerja merupakan peramal kepada pemberhentian kerja yang sebenar.

### **Kerangka Kajian**

Untuk memahami hubungan di antara ganjaran dan jaminan kerja terhadap hasrat untuk berhenti kerja di kalangan pekerja hotel di bahagian operasi. Model ini merupakan model penyelidikan yang dilakukan dalam konteks sektor industri hotel di Malaysia.



### **Metadologi**

Untuk kajian ini, bagi pemilihan sampel kajian, persampelan kluster telah dilakukan. Menurut Sekaran dan Bougie (2010), tujuan persampelan untuk memperoleh maklumat tentang

sesuatu kejadian melalui sampel yang mewakili populasi. Populasi sasaran kajian ini adalah pekerja dalam industri perhotelan di bahagian operasi, di Utara Semenanjung Malaysia. Selain itu, sampel saiz ditentukan berdasarkan jadual Krejcie dan Morgan (1970) iaitu sebanyak 375 sampel saiz. Walau bagaimanapun, kesemua item yang digunakan di dalam kajian ini di adaptasi daripada kajian terdahulu dan sebanyak 20 item digunakan dalam soal selidik ini. Selain itu, soal selidik ini ditulis dalam *dwi bahasa* untuk memudahkan responden menjawab soal selidik ini kerana responden penyelidik terdiri daripada pelbagai taraf pendidikan. Soal selidik diedarkan sebanyak 450 set dan hanya 380 set yang dikembalikan dan dapat digunakan. Borang soal selidik juga diedarkan selepas kerajaan mengumumkan kebenaran untuk merentas daerah dan negeri iaitu pada bulan Jun. Analisis kajian menggunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS).

Ujian rintis telah dilakukan sebelum pengumpulan data sebenar dan instrumen telah disahkan melalui kajian awal. Hasil kebolehpercayaan untuk setiap pembolehubah di antara 0.876 hingga 0.889 yang umumnya diterima untuk tujuan penyelidikan kajian ini seperti yang disyorkan oleh Sekaran dan Bougie (2013). Manakala indeks analisis kesahan kandungan bagi setiap pembolehubah di antara 0.83 hingga 0.89 dengan nilai *cut-off* yang diterima adalah 0.78 (Lynn, 1988).

### Hasil daripada Analisis Kajian

Jumlah responden terdiri daripada 45.8% lelaki dan 54.2% wanita. Kebanyakan responden (44.5%) berumur di antara 19 hingga 29 dan telah berkahwin (55.3%). Selain itu, responden penyelidik juga terdiri dari mereka yang telah bekerja lebih daripada 1 tahun dan kurang daripada 5 tahun (57.9%).

Pengukuran dan alpha bagi kajian ini adalah hasrat untuk berhenti kerja ( $\alpha = .818$ ), ganjaran ( $\alpha = .937$ ) dan jaminan kerja ( $\alpha = .914$ ). Jadual 1 menunjukkan nilai  $R$  0.128, mempunyai hubungan linear yang kuat antara pembolehubah. Nilai  $R^2$  0.016, menunjukkan bahawa 1.6% daripada hasrat untuk berhenti kerja dipengaruhi oleh hubungan dengan pembolehubah bersandar.

**Jadual 1: Model Summary**

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	Std. Error of the Estimate
1	.128	.016	.011	.94787

Jadual 2 menunjukkan regressi untuk faktor penting yang berkorelasi dengan hasrat untuk berhenti kerja.

**Jadual 2: Regression and Related Statistics**

Model		Unstandardised Coefficients		Standardised Model Coefficients		
		B	Std. Error	$\beta$	T	Sig
1	(Constant)	3.104	.221		14.074	.000
	Ganjaran	-.184	.074	-.158	-2.496	.013
	Jaminan Kerja	.093	.066	.089	1.407	.160

Kajian ini menunjukkan bahawa ganjaran mempunyai hubungan negatif yang signifikan manakala jaminan kerja tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap hasrat untuk berhenti kerja. Penemuan ini konsisten dengan kajian lalu iaitu ganjaran mempunyai hubungan negatif yang signifikan dengan hasrat untuk berhenti kerja (Allen, Shore dan Griffeth, 2003). Walaubagaimanapun, kajian daripada Spagnoli, Caetano & Santos (2012), faktor ganjaran terhadap hasrat untuk berhenti kerja tidak konsisten dengan kajian lalu dan mempunyai hubungan positif. Selain itu, Zeytinoglu *et al.*, (2012); Mohsin, Lengler dan Aguzzoli (2015); Mohsin, Lengler dan Kumar (2013), kajian menunjukkan jaminan kerja signifikan dan positif dengan hasrat untuk berhenti kerja.

### Kesimpulan

Sebagai kesimpulan, kajian ini mengkaji faktor yang mempengaruhi hasrat untuk berhenti kerja di kalangan pekerja hotel di Malaysia di mana faktor yang dikaji ialah ganjaran dan jaminan kerja. Kajian ini memberi impak yang besar kepada kepada penyelidik kerana kajian ini dikutip semasa berlakunya pandemik yang telah melanda seluruh dunia. Oleh yang demikian, hasil dapatan kajian telah mempengaruhi hasil kajian penyelidik. Ini kerana, proses pembuangan pekerja di kalangan pekerja hotel secara drastik telah dilakukan untuk menyelamatkan dan memastikan kelangsungan operasi hotel di tahap yang paling minima. Pada tahap ini, kebanyakan pekerja akan terus cuba bertahan dengan organisasi yang sedia ada untuk meneruskan kehidupan dengan segala kemungkinan yang akan berlaku seperti pemotongan gaji, pemberhentian pemberian ganjaran dan paling utama pemberhentian pekerja.

Selain itu, kajian ini turut mempunyai had dan limitasinya, kerana pada saat ini, beberapa hotel telah ditutup sementara operasinya dan sesetengah hotel melakukan sistem penggiliran pekerja. Sehubungan itu, pelbagai pakej rangsangan oleh kerajaan dan industri hotel serta pihak berkepentingan diberikan untuk membimbing tindak balas mereka untuk membendung pekerja dari terus diberhentikan kerja. Antaranya ialah penangguhan caruman kumpulan wang simpanan pekerja (KWSP) yang dilihat mampu memberi impak yang besar kepada hotel. Ini dapat memberikan peluang kepada majikan untuk terus bertahan dan meneruskan operasi.

### Rujukan

- Akgunduz, Y., Gok, O. A., & Alkan, C. (2019). The effects of rewards and proactive personality on turnover intentions and meaning of work in hotel businesses. *Tourism and Hospitality Research*, 1-14.
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 1 99-118.
- Armstrong, M. (2010). *Armstrong's essential human resource management practice: a guide to people management*. London: Kogan Page.
- Barak, M., Nissly, J. A. & Levin, A. (2001). "Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: what can we learn from past research? A review and meta-analysis. *Social Services Review*, 75, 625-662.
- Cohen, G., Blake, R. S., & Blake, R. S. (2016). "Does turnover intention matter? Evaluating the usefulness of turnover intention rate as a predictor of actual turnover rate". *Review Personnel Administration*, 36(93), 240-263.

- Davy, J. A., Kinicki, A. J., & Scheck, C. L. (1997). A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 323-349.
- Gieter, S. D., & Hofmans, J. (2015). How reward satisfaction affects employees turnover intention and performance: An individual differences approach. *Human resource management*, 23(170), 3596-3612.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academic of Management Review*, 3, 438-448.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W. & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: update, moderator test, and research implications for the next millennium, *Journal of Management*, 26, 463-488.
- Jones, P. (Ed.). (2002). *Introduction to hospitality operations: An indispensable guide to the industry*. Cengage Learning EMEA.
- Haque, A., Fernando, M. & Caputi, P. (2017). "The relationship between responsible leadership and organizational commitment and the mediating effects of employee turnover intentions: An empirical study with Australian employees". *Journal of Business Ethics*, 1-16.
- Hur, H. (2019). Job security matter: A systematic review ad meta-analysis of the relationship between job security and work attitudes. *Journal of Management & Organization*, 1-31.
- Kim, B. P., Lee, G. & Carlson, K. D. (2010). An examination of the nature of the relationship between Leader Member Exchange (LMX) and turnover intent at different organization levels. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 591-597.
- Kraimer, M. L., Wayne, S. J., Liden, R. C., & Sparrowe, R. T. (2005). The role of job security in understanding the relationship between employees' perceptions of temporary workers and employees performance. *Journal of Applied Psychology*, 90, 389-398.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Lynn, M. R. (1986). *Determination and Quantification of Content Validity*. *Nursing Research*, 35(6), 382-385.
- Mohsin, A., Lengler, J. & Aguzzoli, R. (2015). "Staff turnover in hotels: exploring the quadratic and liner relationship". *Tourism Management*, 5, 35-48.
- Mohsin, A., Lengler, J. & Kumar, B. (2013). "Exploring the antecedent of intentions to leave the jobs: the case of luxury hotel staff". *International Journal of Hospitality Management*, 35, 48-58.
- Nasurdin, A. M., Ahmad, N. H. & Tan, C. L. (2015). Cultivating service-oriented citizenship behavior among hotel employees: The instrumental roles of training and compensation. *Serv. Bus*, 9, 343-360.
- Olawale, R., & Olanrewaju, I. (2016). Investigating the influence of financial reward on Lagos State University staff turnover intention. *European Scientific Journal*, 12(10), 161-170.
- Sangaran, G. Jeetesh, K. (2015). The effects of job satisfaction towards employee turnover in the hotel industry: A case study of hotels in Kuala Lumpur City Center. *Journal Tourism Hospitality*, 4(1), 1-6.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research method for Business: A Skill Building Approach*. (5<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Son Pte. Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research methods for business: A skills building approach* (6<sup>th</sup> ed.). West Sussex: Wiley.
- Seman, K., & Suhaimi, S. A. (2017). The Relationship between Financial and Non-Financial Rewards on Employee's Job Satisfaction at Manufacturing Industries in Malaysia. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 2 (5), 15-23.
- Spagnoli, P., Caetano, A., Santos, S. C. (2012). Satisfaction with job aspects: Do patterns change over time? *Journal of Business Research*, 65 (5), 609-616.
- Wen, J., Kozak, M., Yang, S. & Liu, F. (2020). "COVID-19: potential effects on Chinese citizens lifestyle and travel". *Tourism Review*, 1-14.
- Wu, X., Sturman, M. C. & Wang, C. (2013). The motivational effects of pay fairness: A longitudinal study in Chinese star-level hotels. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 185-198.