

# TAHAP KEPUASAN BEKERJA DAN MOTIVASI KERJA DI KALANGAN PEKERJA INDUSTRI PELANCONGAN

NONI LELA MAYATI BINTI AYOB

KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN OMAR





KOLEJ UNIVERSITI TEKNOLOGI TUN HUSSEIN ONN

**BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS\***

JUDUL: TAHAP KEPUASAN BEKERJA DAN MOTIVASI KERJA DI KALANGAN PEKERJA INDUSTRI PELANCONGAN

SESI PENGAJIAN: 2002/2003

Saya NONI LELA HAYATI BINTI AYOB  
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis (PSM/Sarjana/Doktor Falsafah)\* ini disimpan di Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

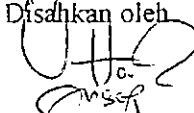
1. Tesis adalah hakmilik Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn.
2. Perpustakaan Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. \*\*Sila tandakan ( ✓ )

SULIT (Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD (Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

  
(TANDATANGAN PENULIS)

Disahkan oleh  
  
(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap: 2A TINGKAT 1, BLOK A  
PANGSA PKNS 17 TINGKAT  
KG BARU, 50300 KUALA LUMPUR

EN YUSOP BIN ABD HADI  
Nama Penyelia

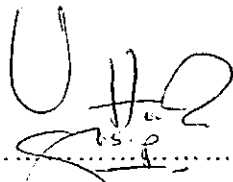
Tarikh: 26 SEPTEMBER 2002

Tarikh: 26 SEPTEMBER 2002

- CATATAN:
- \* Potong yang tidak berkenaan.
  - \*\* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.
  - ♦ Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM).

## PENGESAHAN PENYELIA

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional”

Tandatangan :  .....

Nama Penyelia : Encik Yusop Bin Abd. Hadi

Tarikh : 26/9/2002 .....

TAHAP KEPUASAN BEKERJA DAN MOTIVASI KERJA DI KALANGAN  
PEKERJA INDUSTRI PELANCONGAN

NONI LELA HAYATI BINTI AYOB

Tesis ini dikemukakan  
sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat  
penganugerahan Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional

Fakulti Teknologi Kejuruteraan  
Kolej Universiti Teknologi Tun Hussein Onn

SEPTEMBER, 2002

**PENGAKUAN PENYELIDIK**

“ Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya”.

Tandatangan : ..... *Noni Lela Hayati* .....  
Nama Penulis : NONI LELA HAYATI BINTI AYOB  
Tarikh : ..... *26/09/02* .....

## DEDIKASI

### Alhamdulillah

Syukur Kehadrat Ilahi Atas Rahmat Kesihatan Dan KeizinanNya  
Dapat Melengkapkan Projek Sarjana Ini.....

Tersayang Buat Ayahanda, Ayob Bin Silin dan Bonda Tercinta Fadilah Binti Hj  
Mohamad, Kuhargai Segala Sokongan Mental, Spiritual Dan Material.....

Teristimewa Buat Suami Tersayang Abd Shukor Bin Abd Mutalib, Terima Kasih Atas  
Dorongan, Sokongan Dan Pengorbanan...

Tak Lupa Juga Anakanda-Anakanda Tersayang, Abi Nubli dan Nur Ain, Doamu,  
Ingatanmu Dan Tawamu Sering Menjadi Penawar Dan Kekuatan Dalam Menempuh  
Pahit Getir Kehidupan.....

Al-Fatihah Khas Buat Anakanda Siti Aishah,  
Kudoakan Semoga Rohmu Berada Bersama Roh Insan Terpelihara

Pensyarah-Pensyarah Yang Dihargai, Ilmumu Jadi Panduan.....

Teman Seperjuangan, Ku Hargai Jalinan Persahabatan, Ku Ingati Kenangan Walaupun  
Tiada Bicara Yang Diluahkan.....

## PENGHARGAAN

### **“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang”**

Alhamdulillah, bersyukur kehadiran Allah S.W.T kerana dengan izinNya penulis berjaya menyiapkan projek sarjana ini. Beberapa pihak telah turut terlibat dalam memberi semangat, nasihat, tunjuk ajar dan sokongan dan dengan ini penulis mengambil kesempatan untuk mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada mereka.

Pertama sekali, setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada pensyarah-pensyarah di Jabatan Pendidikan Teknik dan Vokasional, khasnya penyelia projek ini iaitu Encik Yusop Bin Abd. Hadi di atas bimbingan, tunjuk ajar membina dan sokongan beliau sepanjang pelaksanaan dan penulisan kajian kes ini. Seterusnya, ribuan terima kasih kepada Pihak Pengurusan Agensi Pelancongan yang telah bekerjasama di dalam menjayakan projek ini. Segala bantuan rakan-rakan seperjuangan dalam berkongsi maklumat dan memberi sokongan untuk menyiapkan projek sarjana ini amatlah dihargai.

Akhir sekali, ucapan terima kasih yang paling istimewa ditujukan kepada suami dan keluarga tersayang di atas semangat dan kata-kata perangsang mereka sehingga siapnya Projek Sarjana yang dijalankan.



## ABSTRAK

Kajian ini berkaitan dengan tahap Kepuasan Bekerja dan Motivasi di kalangan pekerja di dalam Industri Pelancongan yang berbentuk kajian deskriptif. Teori Kepuasan Bekerja dan Teori Motivasi Herzberg telah digunakan sebagai asas kepada kajian ini. Dua agensi telah diambil sebagai tempat kajian. Sampel telah diambil dari keseluruhan populasi untuk pengumpulan data. Borang soal selidik digunakan sebagai instrumen untuk pengumpulan data. Kajian ini menggunakan perisian Microsoft Excel untuk analisis data. Dapatan kajian menunjukkan skor min kepuasan bekerja berada di tahap sederhana (min = 2.97). Melalui kajian yang dijalankan pengkaji mendapati keadaan penyelenggaraan memperolehi tahap kepuasan yang rendah. Oleh itu beberapa cadangan telah diusulkan untuk memperbaiki tahap yang lemah ini.

## ABSTRACT

*This research was related to the level of Job Satisfaction and Motivation among workers in Tourism Industry which was based on descriptive study. Herzberg's Job Satisfaction and Motivation Theory was used as guideline. There are two travel agencies involved in this research. Sample chosen are among all populations. Questionnaire was used as instrument to collect data. To analyse data, Microsoft Excel software was used. The finding shows that element of Job Satisfaction has a mean of 2.97 which is at the medium level of the scale. From the research, the researcher found that operating condition has the lowest level in Job Satisfaction element. Therefore, few suggestions has been proposed to overcome the weaknesses.*

## KANDUNGAN

PERKARA	HALAMAN
<b>BORANG PENGESAHAN PROJEK SARJANA</b>	
<b>PENGESAHAN PENYELIA</b>	
<b>TAJUK PROJEK SARJANA</b>	
<b>PENGAKUAN PENYELIDIK</b>	ii
<b>DEDIKASI</b>	iii
<b>PENGHARGAAN</b>	iv
<b>ABSTRAK</b>	v
<b>KANDUNGAN</b>	vii
<b>SENARAI JADUAL</b>	x
<b>SENARAI RAJAH</b>	xi
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	xii
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	xiii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang Masalah	2
1.2	Pernyataan Masalah Kajian	5
1.3	Objektif Kajian	5
1.4	Persoalan Kajian	6
1.5	Kepentingan Kajian	5
1.6	Batasan Kajian	7
1.7	Definisi Istilah	7

1.8	Definisi Pengoperasian	8
1.9	Kerangka Teori Kajian	9

## **BAB II : SOROTAN KAJIAN TERDAHULU**

2.0	Pengenalan	11
2.1	Kepuasan Bekerja	11
2.2	Motivasi	12
2.3	Teori Dua Faktor Herzberg	13
2.4	Teori Pejangkaan	15
2.5	Teori Peneguhan	17
2.6	Teori Keperluan Maslow	17
2.7	Teori Perhubungan Manusia	18
2.8	Ganjaran	18
2.9	Ketidakpuasan Pembayaran Upah	19
2.10	Kenaikan Pangkat	21
2.11	Komunikasi	22
2.12	Rakan Sekerja	23
2.13	Penyeliaan	23
2.14	Suasana Kerja	24

## **BAB III : METODOLOGI KAJIAN**

3.0	Pengenalan	25
3.1	Rekabentuk Kajian	25
3.2	Tempat Kajian	26
3.3	Populasi Sampel Kajian	26

3.4	Instrumen Kajian	27
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	28
3.6	Analisis Data	28
3.7	Tatacara Penganalisan Data	29
3.8	Kajian Rintis	29

#### **BAB IV : ANALISIS DATA**

4.0	Pengenalan	30
4.1	Dapatan Kajian	30
4.2	Tafsiran Keputusan	31
4.3	Implikasi Keputusan	37

#### **BAB V : RUMUSAN DAN CADANGAN**

5.0	Pengenalan	38
5.1	Tahap Kepuasan Bekerja Di Dalam Industri Pelancongan	38
5.2	Tahap Motivasi Pekerja Di Dalam Industri Pelancongan	40
5.3	Cadangan Kepada Pengurus Industri Pelancongan	40
5.4	Cadangan Kajian Akan Datang	41
5.5	Kesimpulan	42

<b>RUJUKAN</b>	43
----------------	----

<b>LAMPIRAN</b>	46
-----------------	----



**SENARAI JADUAL**

<b>NO. JADUAL</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
2.1	Faktor Hygienic dan Motivasi Dalam Konteks Pekerjaan	15
2.2	Teori Pejangkaan	16
3.1	Tafsiran Skor Min	29
4.1	Min dan Sisihan Piawai Kepuasan Bekerja dan Motivasi	31
4.2	Min Setiap Item Kepuasan Bekerja dan Motivasi	32

**SENARAI RAJAH**

<b>NO. RAJAH</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1.1	Kerangka Teori Kajian	9
2.1	Faktor Motivasi dan Hygienic	14
2.2	Gaji dan Pengurusan Efektif	21
4.1	Peratus Pendapat Pekerja Bekerja di Agensi Pelancongan	34
4.2	Peratus Alasan Yang Diberi Responden Mengenai Pendapat Bekerja	35
4.3	Peratus Motivasi Yang Dipilih Oleh Pekerja	36
4.4	Peratus Motivasi Yang Menjadi Pilihan	36

**SENARAI SINGKATAN**

AOS	-	Asian Overland Services Tour and Travel Sdn Bhd
SST	-	Sri Sutra Travel

**SENARAI LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
A	Surat Kebenaran Menjalankan Soal Selidik	46
B	Borang Soal Selidik	48

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.0 Pengenalan

Kepuasan bekerja merupakan satu pencapaian yang paling tinggi di dalam kehidupan manusia. Mencapai kepuasan di dalam pekerjaan bukanlah perkara yang mudah kerana banyak penyumbang yang terlibat untuk mendorong ke arah kepuasan bekerja. Suasana di tempat kerja merupakan salah satu peranan yang banyak mempengaruhi kepuasan bekerja di samping organisasi dan motivasi yang diberikan oleh majikan.

Motivasi dapat mempengaruhi penampilan pekerja sekiranya kurang diberikan atau sering diberikan kepada pekerja. Bagi pekerja yang tidak mendapat motivasi, mereka ini berkecenderungan untuk melarikan diri dari kerja, memonteng, kurang bersemangat untuk bekerja dan pelbagai masalah dalaman yang timbul menyebabkan mutu kerja mereka ini semakin merosot (Werther dan Davis, 1996). Pekerja yang mendapat motivasi dan galakan dari majikan pula akan berkecenderungan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan bersungguh-sungguh, berkeyakinan tinggi, bersemangat dan mutu kerja mereka juga menunjukkan peningkatan.

Sebagai majikan yang peka kepada mutu pekerja, mereka akan membuat tinjauan dan cuba memperbaiki keadaan dengan memberikan motivasi atau menghantar



pekerja mereka mengikuti kursus yang boleh memulihkan semula semangat dan minat pekerja terhadap pekerjaan mereka. Langkah ini sewajarnya diambil untuk memastikan produk yang dihasilkan berada di tahap yang membolehkan organisasi mencapai matlamat mereka. Amat penting menjaga pekerja kerana mereka ini merupakan aset utama untuk peningkatan sesuatu organisasi. Persaingan yang sihat perlu bagi memastikan produk syarikat yang dihasilkan dapat memberikan pulangan yang membolehkan organisasi berjalan dengan lancar.

Masalah pembuangan pekerja juga banyak berkaitan dengan motivasi dan kepuasan bekerja. Pekerja yang kurang mendapat motivasi dan kepuasan bekerja adalah di antara pekerja yang sering terpilih untuk dibuang kerana mereka ini didapati kurang produktif dan kurang menunjukkan kesungguhan untuk bekerja. Oleh itu, di dalam bidang pelancongan motivasi pekerja amatlah diperlukan kerana organisasi pelancongan bukan sahaja menjual tempat-tempat yang menarik tetapi mereka juga merupakan wakil negara yang menunjukkan identiti negara.

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri pelancongan merupakan salah satu aset negara yang banyak menyumbang kepada pendapatan negara. Di dalam organisasi pelancongan, peranan majikan merupakan satu faktor yang penting bagi memastikan bahawa setiap produk yang dikeluarkan mendapat hasil pulangan yang memuaskan dan memenuhi matlamat organisasi.

Setiap organisasi memainkan peranan yang berbeza-beza untuk menghasilkan produk yang berkualiti. Matlamatnya juga sudah pasti berbeza jika dibandingkan dengan organisasi yang lain. Di dalam industri pelancongan, majikan seharusnya tahu dan mahir untuk merangsang pekerja mereka agar setiap pesanan diambil untuk pakej pelancongan dilayan dengan baik agar produk yang dihasilkan mendapat imbuhan

seperti mana yang diharapkan oleh pelancong yang membeli pakej ini. Tambahan pula pakej yang ditawarkan mahal harganya.

Di dalam industri ini, kepuasan pelanggan mestilah dijaga supaya imej syarikat dapat dijaga dan pelanggan tidak lari. Pelanggan merupakan aset yang penting bagi industri ini. Mereka juga memainkan peranan yang penting untuk menyampaikan khabar berita yang baik agar jualan secara tidak langsung dapat dijalankan melalui khabar dari mulut ke mulut. Oleh kerana itu, motivasi dan kepuasan bekerja di kalangan pekerja di dalam industri ini amat penting untuk memastikan pekerja dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelancong.

Kebelakangan ini negara mengalami kegawatan ekonomi. Kebanyakan pekerja di dalam pelbagai industri dibuang kerja dan kebanyakan daripada mereka ini berpuas hati dengan situasi sebegini. Apakah yang menyebabkan keadaan ini berlaku? Ia bukan sahaja dapat dilihat dari industri pelancongan malah di dalam industri yang lain seperti perkilangan, perbankan dan lain-lain lagi, kebanyakan daripada mereka ini memilih untuk menerima wang pampasan daripada meneruskan pekerjaan mereka.

Adakah ini berpunca dari rasa ketidakpuasan hati yang menyebabkan mereka ini lebih rela menerima wang pampasan dari meneruskan pekerjaan mereka setelah bertahun-tahun menimba pengalaman darinya? Adakah kerana tiada motivasi yang diberikan kepada mereka ini? Apakah mereka ini merasa tidak dihargai oleh majikan mereka setelah mereka ini bertungkus lumus untuk mencapai matlamat organisasi?

Motivasi merupakan keinginan atau motif seseorang untuk melakukan tingkah laku-tingkah laku tertentu, dan dorongan untuk mempertingkatkan lagi usaha-usaha bertingkah laku tersebut (Ma'rof, 2001). Jadi di sini, apabila pekerja diberikan motivasi dan dorongan, hasil pekerjaan yang positif akan dapat dilihat dan dihasilkan. Motivasi tidak semestinya berupa ganjaran yang berbentuk kewangan atau material. Ia boleh juga diberikan melalui kata-kata pujian atau kata-kata peransang yang dapat menaikkan

semangat pekerja untuk mengulangi atau memantapkan lagi tindakan positif yang dilakukan.

Manakala kepuasan bekerja pula, adalah hasil dari rasa dihargai oleh pekerja melalui ganjaran yang diterima. Lebih banyak ganjaran yang diterima, lebih kepuasan individu terhadap kerjanya (Mohd Shafie, 1998). Sekiranya ganjaran ini dapat dipenuhi, pekerja akan merasa dirinya dihargai dan merasakan bahawa mereka merupakan salah satu aset penting bagi organisasi yang menggaji mereka. Menurut Vroom dan Steers (dalam Ab. Wahab, 1992), kepuasan bekerja merupakan salah satu daripada faktor utama yang boleh mempengaruhi prestasi pekerja dan keberkesanan prestasi organisasi keseluruhannya. Pekerja yang berpuas hati terhadap kerjanya akan bermotivasi tinggi untuk mencapai objektif organisasi.

Motivasi dan kepuasan bekerja merupakan satu perkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Ia merupakan pertalian yang agak penting bagi industri yang menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan terutama sekali pelancong yang akan membawa imej negara apabila mereka pulang ke negara asalnya.

Untuk memenuhi keperluan pekerja di dalam industri ini, satu kajian perlu dibuat untuk mengenal pasti elemen kepuasan bekerja manakah yang rendah dan apakah tahap motivasi pekerja industri pelancongan agar ianya dapat diperbaiki untuk masa akan datang. Ini kerana kajian pernah dilakukan terhadap industri perakaunan dan kejuruteraan yang mendapati bahawa pekerja mereka merasa kecewa dengan pengurusan dan pekerjaan mereka sendiri (Herzberg dalam Davidmann, 2001). Oleh itu adalah penting juga untuk mengetahui apakah tahap kepuasan bekerja dan motivasi di kalangan pekerja di dalam industri pelancongan ini.

## **1.2 Pernyataan Masalah**

Melalui pernyataan yang telah dinyatakan diatas, adalah perlu untuk pengkaji mengkaji apakah tahap kepuasan bekerja dan tahap motivasi pekerja di dalam dua buah pelancongan di Kuala Lumpur agar kelemahan yang dihadapi oleh agensi pelancongan akan dapat diperbaiki pada masa akan datang.

## **1.3 Objektif Kajian**

- a) Untuk meninjau tahap kepuasan bekerja pekerja di dalam industri pelancongan.
- b) Untuk meninjau tahap motivasi pekerja di dalam industri pelancongan.

## **1.4 Persoalan Kajian**

- a) Apakah tahap kepuasan bekerja pekerja di dalam industri pelancongan?
- b) Apakah tahap motivasi pekerja di dalam industri pelancongan?

## **1.5 Kepentingan Kajian**

Industri pelancongan merupakan satu sektor yang banyak menyumbang kepada ekonomi negara. Ianya terjadi kerana permintaan yang tinggi dari pelancong asing mahupun domestik terhadap produk pelancongan itu sendiri. Untuk memastikan pasaran pelancongan sentiasa laris dan mendapat sambutan, perkhidmatan yang ditawarkan beserta pakej pelancongan itu sendiri hendaklah sentiasa berada di tahap yang paling memuaskan hati pelanggan.

Di dalam usaha untuk mencapai matlamat ini, organisasi agensi pelancongan haruslah peka dengan tahap kepuasan bekerja dan motivasi di kalangan pekerja mereka untuk memastikan pekerja mereka sentiasa memberikan layanan istimewa terhadap setiap pelanggan yang datang untuk mendapatkan perkhidmatan pelancongan. Hasil dari kepuasan bekerja dan motivasi yang diberikan oleh majikan kepada pekerja menyebabkan pekerja sentiasa memastikan bahawa pelanggan mendapat layanan yang terbaik dari langkah pertama mendapat perkhidmatan sehingga mereka melangkah pergi setelah perkhidmatan yang ditawarkan itu tamat. Pakej pelancongan yang diatur secara teliti merupakan satu produk yang baik yang dihasilkan dari motivasi positif yang diberikan.

Oleh itu satu kajian perlu dijalankan untuk mengetahui apakah tahap kepuasan bekerja dan tahap motivasi pekerja di dalam industri pelancongan. Adakah tahap elemen kepuasan bekerja seperti gaji tidak penting seperti kajian yang dijalankan oleh Herzberg di dalam industri pelancongan atau mungkinkah tahap elemen kepuasan seperti kenaikan lebih menjadi tumpuan utama kepada pekerja di dalam industri ini? Kajian ini merujuk kepada teori dua faktor Herzberg sebagai landasan kerana faktor 'hygienic' dan motivasi di dalam teori ini mempunyai perkaitan dengan kajian yang dijalankan.

Dapatan kajian ini diharap dapat meningkatkan lagi tahap kepuasan bekerja dan tahap motivasi pekerja di dalam industri ini. Dengan adanya kajian mengenai tahap kepuasan bekerja dan tahap motivasi ini, kelemahan yang terdapat di dalam industri dapat diperbaiki untuk meningkatkan produktiviti.



## **1.6 Batasan Kajian**

Kajian ini hanya dijalankan di dua buah ibu pejabat agensi pelancongan di Kuala Lumpur. Kedua-dua agensi ini di pilih berdasarkan tahun penubuhannya yang berbeza. Penyelidik hanya menjalankan penyelidikan di dua buah agensi ini kerana terdapat kekangan masa untuk melakukan penyelidikan di setiap cawangan dan agensi-agensi yang lain.

## **1.7 Definisi Istilah**

### **1.7.1 Tahap Kepuasan**

Tahap kepuasan menurut Sumaini (2001) adalah sejauh mana pekerja tersebut menyukai atau tidak menyukai kerjayanya atau perasaan gembira atau puas terhadap kerja dan persekitaran kerja termasuk tugas dan tanggungjawab. Di dalam kajian ini tahap kepuasan yang di maksudkan adalah peringkat tinggi sederhana dan rendah di dalam tafsiran analisis data.

### **1.7.2 Kepuasan Bekerja**

Menurut Rusinah (1999) kepuasan bekerja merupakan peringkat keselesaan atau emosi yang positif dari penilaian ke atas suatu pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.