

**PERSEPSI PEKERJA BUKAN PENGURUSAN TERHADAP  
KEBERKESANAN SISTEM PEMBANGUNAN KERJAYA  
DI HOTEL HILTON KUCHING**

**Oleh**

**HOH HOONG KOAN**

**Projek ini merupakan salah satu keperluan kursus untuk mendapatkan Ijazah  
Bacelor Sains (Pembangunan Sumber Manusia) dari  
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,  
Universiti Malaysia Sarawak  
1998**

**ABSTRAK****PERSEPSI PEKERJA BUKAN PENGURUSAN TERHADAP KEBERKESANAN SISTEM PEMBANGUNAN KERJAYA DI SEBUAH HOTEL DI KUCHING.****Hoh Hoong Koan**

Kajian ini bertujuan untuk melihat persepsi pekerja operasi terhadap faktor-faktor yang mampu mempengaruhi keberkesanan pembangunan kerjaya di sebuah hotel di Kuching. Objektif kajian ini adalah bertujuan untuk: (i) menerangkan ciri-ciri demografi responden terpilih, (ii) menentukan tahap persepsi responden terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya, (iii) menentukan perbezaan persepsi berdasarkan ciri-ciri demografi terpilih, (iv) mengenalpasti perkaitan di antara faktor-faktor yang terpilih dengan persepsi responden terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya yang diikuti, dan (v) menentukan faktor yang paling dominan mempengaruhi persepsi responden.

Sampel kajian melibatkan seramai 43 pekerja operasi di organisasi perhotelan dan melibatkan tujuh bahagian dalam hotel yang dikaji. Lima hipotesis telah dibentuk dalam kajian dan pengkaji menggunakan kaedah temuduga dengan soal selidik. Hipotesis-hipotesis seterusnya diuji dengan menggunakan kaedah statistik Korelasi Pearson, Ujian-t, Analisis Varian Schala (ANOVA) dan Analisis Regresi Berganda.

Hasil kajian yang ditemui menunjukkan majoriti (72.1 peratus) responden mempunyai persepsi yang positif. Dengan erti kata lain sistem pembangunan kerjaya yang diikuti adalah berkesan. Ujian hipotesis memberi keputusan bahawa: (a) tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap persepsi responden berdasarkan ciri-ciri demografi iaitu, umur, tempoh perkhidmatan, pendidikan formal yang diterima pekerja, kecuali pendapatan bulanan yang diterima dan jantina; dan (b) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi responden terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya dengan minat dan keupayaan, fungsi kaunseling unit dan fungsi pembangunan sumber manusia kecuali personaliti dan kesesuaian kerja.

Antara keempat-empat faktor yang dikaji, faktor fungsi unit kaunseling merupakan faktor yang paling dominan (34.9 %) dalam mempengaruhi persepsi responden secara keseluruhan. Manakala faktor-faktor yang lain seperti minat dan keupayaan, personaliti dan kesesuaian kerja individu serta fungsi pembangunan sumber manusia organisasi tidak memberi sumbangan berdasarkan persepsi responden terhadap sistem pembangunan kerjaya organisasi.

Justeru itu, melalui kajian ini, organisasi perhotelan ingin menyediakan sistem pembangunan kerjaya yang berkesan untuk keperluan organisasi dan pekerja harus memberi perhatian kepada faktor individu terutama minat dan keupayaan dan faktor organisasi yang melibatkan fungsi sumber manusia dan fungsi kaunseling unit.

## **Abstract**

### **PERCEPTION OF NON-MANAGERIAL WORKERS TOWARDS EFFECTIVENESS OF CAREER DEVELOPMENT SYSTEM IN HILTON HOTEL, KUCHING.**

**Hoh Hoong Koan**

This study aims to determine the perception of frontline non-managerial employees towards the effectiveness of career development system in Hilton Hotel, Kuching. The objectives of the study are: (a) to describe the demographic features of respondents, (b) to determine the level of respondents' perception towards the effectiveness of organisation's career development system, (c) to determine the differences in perception based on some selected demographic variables, (d) to determine the relationships between the factors studied and the respondents' perception towards the effectiveness of career development system, and (e) to determine the dominant factors that influence the respondents' perception.

The sample of this study involved 43 respondents of non-managerial employees who were selected from seven sections of the hotel that was studied. A standard questionnaire was used in this study. Seven hypotheses were formulated and then tested using statistical analysis such as Pearson Correlation, T-test, One Way Analysis of Variable(ANOVA), and Regression Analysis.

The finding showed that a majority (72.1 percent) of respondents have high and positive perception towards the effectiveness of career development system in Hilton Hotel, Kuching. The hypotheses tests showed that: (i) there were no significant differences in perception among the respondents based on demographic variables such as ages, duration of services and level of education except for gender and monthly income of respondents, and (ii) there was a significant relationship between the respondents perception and factors such as individual interests and abilities, human resource development function and counseling unit of the organisation.

Among these four factors, the counseling function unit plays a dominant role (34.9 percent) in influencing the respondents' perception. Other factors did not contribute directly toward the perception of respondents.

Organisations and management therefore must consider individual factors such as interest and abilities, and organisation factor such as function of human resource development unit and counseling unit to implement an effective career development system.

## PENGHARGAAN

Dengan sukacitanya, saya Hoh Hoong Koan ingin mengambil peluang ini untuk merakamkan ribuan terima kasih kepada Puan Leniiw Roman, selaku penyelia projek latihan ilmiah ini yang banyak memberi nasihat dan tunjuk ajar dalam kajian ini. Kesempatan ini juga digunakan untuk meluahkan penghargaan yang tinggi terhadap semua pensyarah dan tutor Universiti Malaysia Sarawak atas bimbingan mereka selama saya belajar di Universiti Malaysia Sarawak.

Ucapan terima kasih terutama kepada kedua ibubapa Hoh Chin Seong dan Gan Lay Loh dan ahli keluarga saya serta rakan seperjuangan dari “White-house”, “The Sisters” dan Amy yang telah memberi sokongan moral, bantuan, dan tunjuk ajar yang secukupnya. Tidak lupa juga, ucapan terima kasih kepada Cik Rina Ganguly (Pengurus Sumber Manusia) dan pembantunya Cik Lewen yang bersedia untuk membantu saya menjalani seisi soal selidik yang penting dalam kajian ini.

Akhir sekali, saya juga berhutang budi kepada Pusat Khidmat Maklumat, Universiti Malaysia Sarawak dan perpustakaan Universiti Malaysia yang telah memberi kerjasama dalam pelbagai aspek terutama dari segi penyediaan maklumat akademik.

Hoh Hoong Koan

Disember, 1998

## KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	v
KANDUNGAN	vi
SENERAI JADUAL	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Kenyataan Masalah	3
1.4 Matlamat Kajian	4
1.4.1 Objektif Am	4
1.4.2 Objektif Khusus	5
1.5 Hipotesis Kajian	5
1.6 Rangka Konsepsi Kajian	7
1.7 Definisi Istilah	9
1.8 Kepentingan Kajian	13
1.9 Limitasi Kajian	14

**BAB 2 KAJIAN SEMULA PENULISAN**

2.1	Pengenalan	16
2.2	Sistem Pembangunan Kerjaya	16
2.3	Pembangunan Kerjaya	21
2.4	Personaliti dan Kesesuaian Kerja	24
2.5	Fungsi Kaunseling Unit	30
2.6	Minat dan Keupayaan	32
2.7	Fungsi Pembangunan Sumber Manusia	36
2.8	Faktor Demografi	37
2.9	Kesimpulan	38

**BAB 3 METODOLOGI**

3.1	Pengenalan	39
3.2	Rekabentuk Penyelidikan	39
3.3	Populasi dan Sampel	40
3.4	Instrumentasi Kajian	40
3.5	Analisis Data	43
3.5.1	Pengukuran Taburan Latar Belakang Responden	44
3.5.2	Pengukuran Tahap Persepsi Pekerja	44
3.5.3	Pekali Korelasi Pearson 'r'	45

3.5.4	Ujian-t	47
3.5.5	Analisis Regresi Berganda(Stepwise)	48
3.5.6	ANOVA Schala(Ujian Scheffe)	49
3.6	Kesimpulan	51
BAB 4 DAPATAN DAN PERBINCANGAN		
4.1	Pengenalan	52
4.2	Ciri-ciri Demografi Responden	52
4.2.1	Jantina	52
4.2.2	Umur	53
4.2.3	Tahap Pendidikan	54
4.2.4	Tempoh Perkhidmatan	54
4.2.5	Pendapatan Bulanan	55
4.3	Pengukuran Tahap Persepsi Pekerja bukan Pengurusan	56
4.4	Hubungan Antara Ciri-ciri Demografi(Terpilih) dengan Persepsi Pekerja	58
4.4.1	Tidak Terdapat Perbezaan Yang Signifikan di dalam Persepsi Pekerja Berdasarkan Umur	59
4.4.2	Terdapat Perbezaan Yang Signifikan di dalam Persepsi Pekerja Berdasarkan Pendapatan Bulanan	60

4.4.3	Tidak Terdapat Perbezaan yang Signifikan di dalam Persepsi Pekerja Berdasarkan Tahap Pendidikan	62
4.4.4	Tidak Terdapat Perbezaan yang Signifikan di dalam Persepsi Pekerja Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	63
4.4.5	Terdapat Perkaitan yang Signifikan di dalam Persepsi Pekerja Berdasarkan Jantina(Ujian-t)	64
4.5	Hubungan antara Faktor-Faktor yang Boleh Mempengaruhi Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya dengan Persepsi Pekerja	67
4.5.1	Perkaitan Signifikan di antara Minat dan Keupayaan dengan Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya	68
4.5.2	Perkaitan Signifikan di antara Personaliti dan Kesesuaian Kerja dengan Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya	70
4.5.3	Perkaitan Signifikan di antara Fungsi Kaunseling Unit dengan Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya	72
4.5.4	Perkaitan Signifikan di antara Pembangunan Sumber Manusia Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya	75
4.6	Jangkaan Sumbangan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pekerja Terhadap Sistem Pembangunan Kerja Organisasi Perhotelan	79



4.6.1	Jangkaan Sumbangan Faktor-Faktor Terhadap Pekerja	79
4.7	Kesimpulan	82
BAB 5 RUMUSAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN		
5.1	Rumusan Kajian	83
5.2	Kesimpulan	87
5.3	Cadangan kepada Pihak Pengurusan	88
5.4	Cadangan kepada Penyelidik Masa Depan	91
5.5	Penutup	93
BIBLIOGRAFI		95
LAMPIRAN A: Borang Soal Selidik Kajian		100

## SENARAI JADUAL

	Halaman	
Jadual 1	Struktur Item di Bahagian B	41
Jadual 2	Struktur Item di Bahagian C	42
Jadual 3	Julat Skor Responden Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya Organisasi Perhotelan	45
Jadual 4	Tafsiran Pekali Korelasi Pearson 'r'	46
Jadual 5	Taburan Responden Berdasarkan Jantina	52
Jadual 6	Taburan Umur Responden	53
Jadual 7	Taburan Responden Berdasarkan Tahap Pendidikan	54
Jadual 8	Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	54
Jadual 9	Taburan Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	55
Jadual 10	Julat Skor Bagi Persepsi Responden Terhadap Sistem Pembangunan Kerjaya	57
Jadual 11	Persepsi Pekerja Bukan Pengurusan Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya	58
Jadual 12	Skor Min Bagi Faktor Demografi Terpilih Dengan Persepsi Pekerja	58
Jadual 13	Keputusan Ujian Analisis Varians (One-Way ANOVA) ke atas Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya Berdasarkan Umur	59

Jadual 14	Keputusan Ujian Analisis Varian Sehala(One-Way ANOVA) ke atas Persepsi Pekerja Terhadap Kebekersanan Pembangunan Kerjaya Berdasarkan Pendapatan Bulanan	60
Jadual 15	Keputusan Ujian Scheffe bagi Tahap Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya Berdasarkan Pendapatan Bulanan	61
Jadual 16	Keputusan Ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) ke atas Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya Berdasarkan Tahap Pendidikan	62
Jadual 17	Keputusan Ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) ke atas Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Program Latihan Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	63
Jadual 18	Keputusan Ujian-t bagi Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Program Latihan berdasarkan Jantina	64
Jadual 19	Pengujian Hipotesisi Berdasarkan ANOVA Sehala (Ujian Scheffe) dan Ujian-t antara Ciri Demografi Terpilih dengan Persepsi Pekerja	66
Jadual 20	Hubungan antara Faktor-Faktor dengan Persepsi Pekerja	67
Jadual 21	Keputusan Ujian Korelasi di antara Minat dan Keupayaan Dengan Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya	68

Jadual 22	Keputusan Ujian Korelasi di antara Isi Kandungan Program Latihan dengan Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Program Latihan	70
Jadual 23	Keputusan Ujian Korelasi di Antara Fungsi Pembangunan Sumber Manusia dengan Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerya	72
Jadual 24	Keputusan Ujian Korelasi di antara Personaliti dan Kesesuaian Kerja dengan Persepsi Pekerja Terhadap Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya	75
Jadual 25	Pengujian Hipotesis Berdasarkan Analisis Pekali Korelasi Pearson 'r' antara Faktor-Faktor yang boleh Mempengaruhi Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya dengan Persepsi Pekerja	78
Jadual 26a	Analisis Berganda bagi Faktor yang Memberi Sumbangan Terhadap Persepsi Pekerja	79
Jadual 26b	Analisis Regresi Berganda bagi Faktor yang Memberi atau Tidak Memberi Sumbangan Terhadap Persepsi Pekerja	79

#### SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1	Keberkesanan Sistem Pembangunan Kerjaya Melalui Persepsi Pekerja	Halaman 8
--------------	--	--------------

# **BAB 1**

## **PENDAHALUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Perubahan yang semakin ketara pada industri perhotelan baru-baru ini ialah penekanan kepada perkhidmatan yang berkualiti bagi menjamin kedudukan imej yang stabil dan konsisten untuk dilangani oleh pelanggan. Penekanan kepada pelbagai program latihan telah menjadi perkara lumrah bagi tujuan menyediakan pekerja yang berkualiti dan prihatin dalam memenuhi kehendak pelanggan.

Justeru itu organisasi yang menekankan aspek perkhidmatan sentiasa mencari pekerja yang serba boleh dan bukan lagi pekerja yang pakar dalam bidang tertentu sahaja. Organisasi sekarang mementingkan aspek kemahiran, sikap dan tingkahlaku pekerja yang menguntungkan organisasi. Individu atau pekerja pula, mencari pekerjaan yang membawa pembangunan iaitu pekerjaan yang dapat meningkatkan kemahiran dan mempunyai aplikasi kerja yang luas. Pekerjaan yang memerlukan kreativiti dan mempunyai banyak pilihan dalam menyelesaikan masalah dapat mengurangkan kebosanan terhadap kerja rutin. Individu akan mencari pekerjaan yang bermakna dan mempunyai peluang yang luas untuk menyumbang kepada organisasi.

Perubahan ini membuka lembaran baru kepada pembangunan kerjaya organisasi kerana ianya dianggap sebagai peralatan yang penting untuk mengekalkan pekerja yang berkebolehan dan juga berupaya untuk meningkatkan persaingan dan gelagat organisai yang diperlukan untuk masa ( Jaffe & Scott, 1991).

## **1.2 Latar Belakang Kajian**

Hall (1987), pernah memberi penjelasan tentang kepentingan untuk melihat perbezaan di antara psikologi vokasional dengan psikologi industri yang diperkenalkan oleh Donald Super (1953). Psikologi vokasional menumpu perhatian khas kepada proses perkembangan individu, manakala psikologi industri mengambilkira angkubah seperti penyesuaian diri dengan keadaan organisasi. Pakar pembangunan kerjaya sekarang lebih menumpukan aspek seperti prestasi kerja, komitmen dalam organisasi, mobiliti kerja, dan lain-lain angkubah yang dianggap penting kepada industri dan perniagaan.

Gutteridge (1986) membahagikan pembangunan kerjaya industri kepada dua, yakni perancangan kerjaya yang melibatkan individu sendiri untuk merancang proses kerjayanya sendiri dan pengurusan kerjaya yang merupakan proses organisasi. Beliau juga menunjukkan kelemahan tentang pengurusan kerjaya organisasi yang tidak memberi perhatian kepada keperluan kerjaya organisasi.

London dan Stumpf (1986), memberi cadangan bahawa program pembangunan kerjaya diperlukan untuk meningkatkan motivasi kerjaya yang menjadi asas kepada ketahanan kerjaya, pemahaman kerjaya dan identiti kerjaya. Ketahanan kerjaya adalah keupayaan pekerja untuk melihat kerjaya secara positif walaupun muncul sebarang masalah. Pemahaman kerjaya adalah tentang pemahaman terhadap potensi kerjaya diri dan maklumbalas tentang cara untuk meningkatkan prestasi manakala identiti kerjaya melibatkan identiti peribadi yang berkait rapat dengan arah kerjaya dan maklumat kerjaya.

Justeru itu, pembangunan kerjaya yang berjaya memberi kesan yang positif terhadap prestasi kerja, motivasi dan produktiviti yang menguntungkan sesebuah syarikat dan juga pekerjanya. Sistem pembangunan kerjaya yang kompetitif akan menjadi salah satu strategi yang berkesan dan pelaburan yang menguntungkan untuk jangkamasa panjang. Kepentingan kepada komitmen antara pihak atasan dan bawahan juga penting untuk meningkatkan prestasi kerja.

### **1.3 Kenyataan Masalah**

Kebanyakan sistem pembangunan kerjaya yang wujud dalam pelbagai industri atau organisasi tidak memberi penekanan dari segi pembangunan diri pekerja, pembangunan kemahiran dan kebolehan serta keupayaan pekerja. Sistem pembangunan kerjaya yang dianggap canggih masih menghadapi masalah biasa, seperti kadar pelompatan pekerja yang tinggi, tidak bermotivasi,

produktiviti yang rendah, masalah ketidakhadiran, masalah disiplin dan masalah lain yang merugikan organisasi.

Kajian ini dilakukan untuk meneliti persepsi pekerja terhadap faktor individu, iaitu faktor pekerja sendiri dan faktor organisasi, dan kesan kedua-dua faktor tersebut terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya sesebuah organisasi. Faktor individu meliputi faktor taraf pendidikan, personaliti dengan kesesuaian kerja dan faktor minat pekerja manakala faktor organisasi memberi tumpuan kepada jabatan sumber manusia dan unit kaunseling dalam organisasi.

#### **1.4.1 Objektif Am**

Kajian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor individu dan organisasi melalui persepsi pekerja yang boleh mempengaruhi keberkesanan sistem pembangunan kerja dalam sesebuah organisasi yang memberi khidmat perhotelan.

#### **1.4.2 Objektif Khusus**

Secara khususnya objektif kajian ini bertujuan untuk:

- i) menentukan ciri-ciri demografi 'pekerja bukan pengurusan' di sebuah hotel di Kuching.
- ii) mengenalpasti persepsi pekerja bukan pengurusan terhadap sistem pembangunan kerjaya di sebuah hotel di Kuching.



- iii) menentukan sama ada ciri-ciri demografi terpilih pekerja memberi kesan terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya organisasi.
- iv) menentukan ciri-ciri personaliti pekerja dan kaitannya dengan kesesuaian kerja dan seterusnya melihat kesannya terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya organisasi.
- v) menentukan minat dan keupayaan pekerja dan kaitannya dengan keberkesanan sistem pembangunan kerjaya organisasi.
- vi) mengenalpasti fungsi pembangunan sumber manusia dan melihat kesannya terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya organisasi
- vii) melihat sama ada fungsi unit kaunseling dan melihat kesannya terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya organisasi.
- ix) mengenalpasti faktor yang dikaji dan seterusnya menentukan faktor-faktor yang paling dominan dalam menyumbang kepada sistem pembangunan kerjaya organisasi perhotelan.

## 1.5 Hipotesis Kajian

Berdasarkan kepada beberapa dapatan daripada kajian lepas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pembangunan kerjaya organisasi, hipotesis seperti berikut telah dibentuk:

Hipotesis Nul Pertama: Tidak ada perbezaan yang signifikan berdasarkan faktor-faktor demografi responden (iaitu umur, jantina, tempoh

perkhidmatan, pendidikan formal yang diterima, dan pendapatan bulanan yang diterima oleh responden) yang terpilih dengan keberkesanan sistem pembangunan kerjaya.

Hipotesis Nul Kedua: Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara pengurusan organisasi dengan keberkesanan sistem pembangunan kerjaya.

Hipotesis Nul Ketiga: Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara minat dan keupayaan individu dengan keberkesanan sistem pembangunan kerjaya.

Hipotesis Nul Keempat: Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara personaliti dan kesesuaian kerja individu dengan keberkesanan sistem pembangunan kerjaya.

Hipotesis Nul Kelima: Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara fungsi kaunseling unit dalam sesebuah organisasi dengan keberkesanan sistem pembangunan kerjaya.

Hipotesis Nul Keenam: Tidak ada perkaitan yang signifikan di antara fungsi pembangunan sumber manusia dalam sesebuah organisasi dengan keberkesanan sistem pembangunan kerjaya.

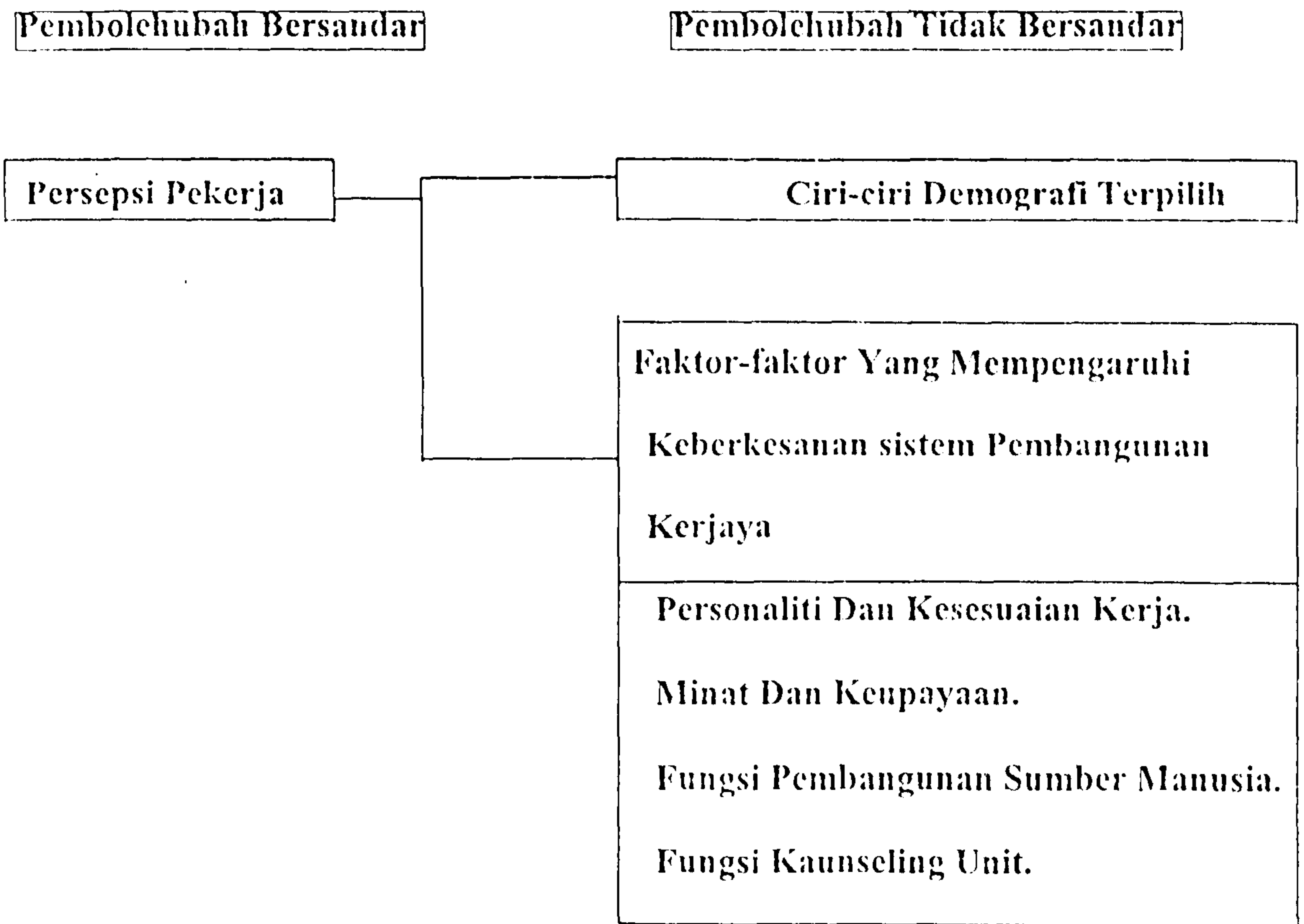
Hipotesis Nul Ketujuh: Tidak ada sumbangan yang signifikan antara faktor minat dan keupayaan, faktor personaliti dan kesesuaian kerja, faktor kaunseling unit dan faktor pembangunan sumber manusia yang boleh mempengaruhi keberkesanan sistem pembangunan kerjaya organisasi.

## 1.6 Rangka Konsepsi Kajian

Berdasarkan Rajah 1, pembolehubah bersandar dalam penyelidikan ini adalah persepsi pekerja terhadap keberkesanan sistem pembangunan kerjaya manakala pembolehubah tidak bersandar terdiri dari ciri-ciri demografi pekerja, minat dan kemampuan, personaliti dan kesesuaian kerja, fungsi kaunseling unit dan fungsi pembangunan sumber manusia.

- ◆ **Angkubah bersandar** - Keberkesanan sistem pembangunan kerjaya yang diukur melalui persepsi pekerja peringkat operasi di sebuah organisasi perhotelan.
  
- ◆ **Angkubah bebas** - Ciri-ciri demografi terpilih responden, personaliti dan kesesuaian kerja pekerja operasi, minat dan kesesuaian kerja pekerja operasi, fungsi kaunseling unit organisasi dan fungsi pembangunan sumber manusia organisasi.

Rajah 1: Kerangka Konsepsi Kajian



## 1.7 Definisi Istilah

Dalam kajian ini, definisi dan istilah seperti berikut telah digunakan.

### i) Pekerja

Pekerja dalam kajian ini merujuk kepada pekerja dari kategori bukan pengurusan atau pekerja dari peringkat operasi yang akan memberi perkhidmatan terus kepada pelanggan. Pekerja yang dimaksudkan terdiri daripada pekerja penyedia makanan dan minuman (*Food and Bevearage*), penjaga bilik (*Housckeping*), dan juga penyambut tetamu (*Receptionist*).

### ii) Syarikat Perhotelan

Syarikat perhotelan bermaksud penyediaan dari segi makanan dan penginapan kepada pelanggan dengan bayaran tertentu. Syarikat perhotelan menyediakan keadaan yang mesra dan mewah kepada pelanggannya. Dalam kajian ini, tumpuan diberi kepada syarikat perhotelan yang menyediakan sistem pembangunan kerjaya kepada pekerjanya iaitu menyediakan program latihan untuk tujuan pembangunan pekerja.

### iii) Pembangunan Kerjaya

Pembangunan kerjaya dalam kajian ini meliputi aspek pembangunan diri dan prestasi kerja yang seterusnya membawa kepada perubahan positif terhadap

perkembangan individu dan juga perkembangan kerjaya individu tersebut. Perkembangan kerjaya meliputi 'aspek psikologi' dan 'aspek kesan' berkaitan dengan pekerjaan (work-related outcome). Aspek psikologi meliputi *kerja, kerjaya, kepuasan hidup, perasaan terhadap pencapaian, kebolehan, harga diri dan kejayaan* manakala aspek kesan berkaitan dengan pekerjaan meliputi *minat dalam aktiviti kerja, perkembangan dan kenaikan pangkat dan gaji, serta ganjaran bukan kewangan organisasi* seperti pemberian kuasa, prestij, dan status (Hanson, 1983).

#### iv) **Sistem Pembangunan Kerjaya**

Sistem pembangunan kerjaya merupakan sistem yang digunakan untuk menyediakan pekerja dengan pelbagai peluang untuk kenaikan pangkat, gaji, ataupun ganjaran bukan berbentuk kewangan yang diterima, (umpamanya pengiktirafan dan pujian ke atas seseorang). Sistem pembangunan kerjaya yang berkesan harus mementingkan pengkayaan kerja (*job enrichment*), dan pembangunan berbentuk mendatar atau '*lateral*' bagi tujuan mengurangkan masalah kekecewaan pekerja. Pihak pengurusan harus mengambilkira faktor pembangunan dan pengekalan prestasi pekerja semasa. Selain dari itu, langkah untuk kenaikan pangkat dan gaji, fungsi pekerjaan semasa dan peluang masa depan juga perlu diberi perhatian dan seterusnya melihat kesesuaian kerja dan kepadanan kerja di antara kemahiran pekerja dan keperluan organisasi (Hanson, 1983).

v) **Persepsi Pekerja Terhadap Sistem Pembangunan Kerjaya Organisasi**

Persepsi pekerja terhadap sistem pembangunan kerjaya organisasi merupakan pendapat dan pandangan pekerja terhadap sistem pembangunan kerjaya yang diikuti secara keseluruhan. Pekerja yang mengikuti sistem pembangunan kerjaya di sebuah hotel akan menilai seluruh program latihan, pendidikan, pembangunan, penilaian prestasi dan aspek kenaikan gaji dan pangkat yang ditawarkan oleh organisasi. Penilaian dibuat berdasarkan sama ada pekerja berasa kemahiran dan pengetahuan yang diterima dapat diaplikasikan ke alam pekerjaan dan seterusnya membawa kepuasan pekerja. Selain dari itu, pekerja diberi peluang untuk menilai fungsi jabatan manusia dan fungsi kaunseling unit dalam organisasi dalam usaha menyelesaikan masalah kerjaya dan masalah peribadi yang menyekat perkembangan pekerja sendiri.

vi) **Personaliti dan Kesesuaian Kerja**

Ciri-ciri personaliti dianggap menyumbang kepada kepuasan dan prestasi kerja. Umpamanya sifat 'empati' dan memahami adalah penting untuk seseorang kaunselor manakala sikap ingin tahu dan optimistik perlu wujud pada seorang pemberita. Justeru itu, ujian personaliti adalah alat yang penting untuk berjaya dalam kerjaya yang dipilih. Pengetahuan tentang personaliti diri membolehkan seseorang mengetahui bidang pekerja yang sesuai dengan diri. Kepuasan kerja akan meningkat sekiranya ciri-ciri persekitaran kerja adalah sesuai dengan ciri-ciri personaliti yang wujud pada seseorang.

**vii) Minat dan Keupayaan**

Minat dan keupayaan meliputi perkara seperti aktiviti harian individu terutama dari segi citarasa dan pilihan kerjaya mereka. Rasionalnya ialah apabila seseorang sentiasa menunjukkan minat yang konsisten terhadap kerjaya yang dipilih dan kemudian berasa dia akan berjaya mencapai kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, individu yang menunjukkan darjah keminatan yang tinggi dalam sesuatu pekerjaan, tidak bermakna yang individu tersebut akan berjaya dalam pekerjaan yang dipilihnya. Akan tetapi, sekiranya individu tidak berminat dalam sesuatu kerjaya, maka peluang untuk mencapai kejayaan adalah amat terhad.

**viii) Fungsi Pembangunan Sumber Manusia**

Fungsi pembangunan sumber manusia dalam organisasi meliputi memberi latihan, pendidikan, dan pembangunan pekerja. Dalam latihan, pekerja memperolehi kemahiran yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan semasa. Pendidikan dan pembangunan pula, akan menyediakan pekerjaan masa depan dan perkembangan secara menyeluruh dalam organisasi.

**ix) Kaunseling Kerjaya dalam Organisasi**

Kaunseling kerjaya dalam organisasi ialah hubungan di antara individu dengan kaunselor, atau sekumpulan kecil pekerja dengan kaunselor bagi tujuan mencapai matlamat untuk membantu pekerja mengaplikasikan pemahaman tentang diri dan penyesuaian dengan persekitaran kerja. Kajian ini akan melihat peranan kaunselor